

Deeskalationstraining

Rhetorische und psychologische Strategien zur konstruktiven Konfliktlösung

In den letzten Jahren ist die Zahl der Übergriffe auf Servicepersonal im ÖPNV in Deutschland besorgniserregend gestiegen. Neben physischen Übergriffen handelt es sich überwiegend um verbale Angriffe. Daher gilt es, mit rhetorischem und psychologischem Geschick den mitunter hoch emotionalisierten Fahrgast zu beruhigen und Konfliktsituationen wirksam zu entschärfen. Sie lernen Eskalationen frühzeitig zu erkennen und geeignete Konfliktlösungsstrategien anzuwenden, ohne dabei die eigene Sicherheit zu gefährden. Es stärkt Ihre Kommunikationskompetenz im Umgang mit schwierigen Fahrgästen.

**19. bis 20.11.2025
in Erfurt**

**Anmeldung:
Bitte bis spätestens
05. November 2025**

Themenschwerpunkte:

- Grundlagen der Deeskalation und Eskalationsdynamik
- Aktuelle Situation und Besonderheiten im ÖPNV
- Konkrete (polizeipsychologisch bewährte) Methoden und Techniken zur deeskalierenden Rhetorik
- Frühzeitiges Erkennen von Anzeichen einer potenziell eskalierenden angespannten Situation
- Hinweise zu einer vorurteilslosen Einstellung auf Fahrgäste unterschiedlicher sozialer Zugehörigkeit und Herkunft
- Hinweise für eine lösungsorientierte Gesprächsführung statt langatmiger Problem-Diskussionen
- Selbstbewusstes und ruhiges Auftreten auch in schwierigen Situationen.
- Gewaltfreie Kommunikation und Gesprächsführung in Konfliktsituationen
- Umgang mit Vorwürfen und Beleidigungen oder aggressiven Kunden
- Eigenes Stressverhalten erkennen und steuern
- Tipps zur Stärkung und Steigerung der eigenen nervlichen und seelischen Belastbarkeit im beruflichen Alltagsstress

Lehrmethoden und Dauer:

Methodisch ist ein kontinuierlicher Wechsel von theoretischen Überlegungen (Lehrvortrag, Diskussion) und praktischen Übungen vorgesehen. Die Teilnehmer sind gebeten eigene Fallbeispiele/ Konfliktsituationen aus dem beruflichen Kontext einzubringen.

Zielgruppe:

Mitarbeitende des Kundenzentrums, Fahrausweisprüfer und Zugbegleiter die regelmäßig mit schwierigen und potenziell eskalierenden Situationen konfrontiert werden.

**19. bis 20.11.2025
in Erfurt**

Zeiten

- 1. Tag: 10:00-17:00 Uhr
- 2. Tag: 09:00-15:00 Uhr

Veranstaltungsort

Best Western Plus Hotel Excelsior

Bahnhofstraße 35
99084 Erfurt

Hotelpreis pro Nacht

Die Übernachtungskosten inkl. Frühstück im Einzelzimmer betragen 142,00 Euro zzgl. MwSt. pro Nacht.



Anmeldung: Spätestens bis 05. November 2025



www.bekaseminare.de

Referenten

Holger Sucker

Trainer bei Dr. Gaik - Seminare und Dozent für Kommunikation an der Universität in Wuppertal

Teilnahmegebühr

Die Teilnahmegebühr beträgt **1.280,- €** zzgl. MwSt. pro Teilnehmer*in.
Sie können sich auf unserer Homepage online Anmelden. Als definitive Zusage erhalten Sie eine Teilnahmebestätigung per E-Mail.
Wenn Sie Fragen zur Anmeldung haben, finden Sie weitere Informationen in unseren FAQ's auf unserer Homepage.

Informationen zur Stornierung, Umbuchung oder zum Datenschutz

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen.
Mehr Informationen zu unseren AGB finden Sie auf unserer Homepage www.bekaseminare.de



Weitere Seminare finden
Sie auf unserer Homepage
www.bekaseminare.de.
Für Fragen und Anregungen
kommen Sie gerne auf uns zu.

Ihr Seminar- und Tagungsteam

beka GmbH
c/o Design Offices Köln
Christophstraße 15-17
50670 Köln
Telefon: 0221/ 951449-14

seminare@beka.de
www.beka.de