

# Psychologische Deeskalation

Kennziffer: S320586  
Termin: 02. - 03.12.2021 Online  
Seminargebühr: 495,- EUR inkl. MwSt.

## Teilnehmer

Name \_\_\_\_\_  
Firma / Institution \_\_\_\_\_  
Straße / Nr. \_\_\_\_\_  
PLZ / Ort \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_  
Telefon \_\_\_\_\_

- Ich beantrage Fortbildungspunkte (Psychotherapeuten Kammer Hessen).
- Ich habe die Anmelde- & Rücktrittsbedingungen gelesen und stimme ihnen zu.
- Ich habe die Datenschutzbestimmungen auf der I:P:Bm-Homepage gelesen und akzeptiert - [www.i-p-bm.com/datenschutz](http://www.i-p-bm.com/datenschutz)

Datum / Unterschrift \_\_\_\_\_

## Rechnungsdaten

Ich zahle selbst  Mein Arbeitgeber zahlt

Firma / Institution \_\_\_\_\_  
**Ansprechpartner**  
Name \_\_\_\_\_  
E-Mail \_\_\_\_\_  
Straße / Nr. \_\_\_\_\_  
PLZ / Ort \_\_\_\_\_

# SEMINAR

## Psychologische Deeskalation

Termin: 02. - 03.12.2021 Online

In unseren Seminaren vermitteln wir zugeschnitten auf die speziellen Anforderungen von Unternehmen, Ämtern und Behörden psychologische Techniken, mit deren Hilfe Eskalationen frühzeitig erkannt und durchbrochen werden können. Dabei wird gemeinsam mit den Teilnehmern ein Verhaltensrepertoire für typische Situationen in Ämtern und Behörden erarbeitet und eingeübt. Dies geschieht unter anderem anhand von Rollenspielen.

Dieses Seminar wird auch als Inhouse-Seminar bei Ihnen vor Ort angeboten. Gerne können Sie uns für ein unverbindliches Angebot kontaktieren.

### Inhalte

Deeskalation beginnt mit Kommunikation. So erlernen die Teilnehmer effektive und praxiserprobte Gesprächstechniken mit aufgebrachten Personen. Fundiertes Hintergrundwissen zu unterschiedlichen Eskalationsdynamiken ermöglicht es zielgerichtet die individuelle Situation zu entschärfen. Konkrete Verhaltensstrategien zum Umgang mit Drohungen und Aggressivität schaffen Sicherheit am Arbeitsplatz. Nicht zuletzt lernen die Teilnehmer wie sie besser mit Beleidigungen und Aggressionen umgehen können, um seelische Belastungen zu vermeiden. Folgende Punkte sind Bestandteil des Deeskalationstrainings:

- Kommunikation verstehen – Konflikten in Gesprächen vorbeugen
- Gesprächsführung mit aufgebrachten Personen
- Umgang mit schwierigen Situationen zwischen Sachbearbeiter und Kunde
- Umgang mit Beleidigungen und verbalen Angriffen
- Eskalationsdynamiken
- Psychologische Techniken der Deeskalation
- Verhalten bei Drohungen und Suizidankündigungen
- Deeskalation bei mehreren aggressiven Personen
- Eigene Stressregulation

- Rolle der Intuition
- Räumliches Verhalten in bedrohlichen Situationen
- Richtiges Verhalten bei Sachbeschädigung, körperlichen Angriffen oder bei drohender Waffengewalt
- Eigenen psychischen Belastungen nach Aggressionen gegensteuern

### **Zielgruppe**

Dieses Seminar richtet sich an Mitarbeiter von Einrichtungen und Behörden und deren Außendienstmitarbeiter, Fachkräfte im Gesundheitswesen, Empfangsservices, Sekretariate und alle Personen, die im häufigen Kundenkontakt stehen. Das Seminar ist nicht für Angehörige der Polizei geeignet. Es ist nur für Fachkräfte und Anwender bestimmt, kein Train-the-Trainer-Seminar, sodass Trainer und andere Referenten nicht zugelassen werden.

### **Ort / Zeiten**

**Termin:** 02. - 03.12.2021

#### **Veranstaltungsort:**

Live-Web-Seminar, 2-tägig

ONLINE Online

#### **Uhrzeiten**

Beginn Tag 1:

10:00 Uhr – ca. 17:00 Uhr

Beginn Tag 2:

09:00 Uhr – ca. 16:00 Uhr

Dauer: jeweils 8x 45 Minuten Unterrichtseinheiten zzgl. Pausen

## Anmeldung / Preise

Sie können sich per E-Mail, Fax, oder postalisch bei uns verbindlich anmelden. Danach erhalten Sie von uns per E-Mail eine Bestätigung Ihrer Anmeldung sowie eine Rechnung. Bitte berücksichtigen Sie, dass ein Anspruch auf einen Teilnehmerplatz erst nach Eingang der vollen Teilnahmegebühr des jeweils fälligen Tarifs besteht.

Die maximale TeilnehmerInnenzahl beträgt 20 Personen bei Präsenzs Schulungen. Bei Live-Web-Seminaren beträgt die maximale TeilnehmerInnenzahl 15 Personen. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Aufgrund des hohen Verwaltungsaufwandes ist es uns leider nicht möglich, Bildung checks oder Prämien Gutscheine anzunehmen. Zusätzlich auch, weil der vollständige Betrag der Teilnahmegebühren frühestens ein halbes Jahr nach der Fortbildung bei uns eingeht. Unsere Seminargebühren versuchen wir stets für unsere Teilnehmer so kostengünstig wie möglich anzubieten. Wir bitten daher um Verständnis.

### Rücktrittsbedingungen

Bei Stornierungen ab vier Wochen vor der Veranstaltung berechnen wir die Hälfte der Teilnahmegebühren für den Verwaltungsaufwand. Bei Stornierungen ab einer Woche vor der Veranstaltung berechnen wir die volle Teilnahmegebühr. Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich immer gestellt werden.

Das Seminar findet als Präsenzs Schulung ab einer Teilnehmerzahl von 12 Personen statt. Als Live-Web-Seminaren ab einer Teilnehmerzahl von 4 Personen. Spätestens vier Wochen vor Seminarbeginn verpflichten wir uns, Sie im Fall einer Absage per E-Mail zu informieren. Im Krankheitsfall eines Referenten sind wir bemüht, einen fachlich adäquaten Ersatzreferenten zu stellen.

### Fortbildungspunkte

Gerne beantragen wir für *Mediziner und Psychotherapeuten* bei der Psychotherapeutenkammer Fortbildungspunkte. In der Regel sind unsere Seminare nach Zertifizierung mit 16 Punkten akkreditiert. Wir bitten Sie, Fortbildungspunkte *8 Wochen vor Veranstaltungstermin* bei uns zu beantragen. Da nicht alle Veranstaltungen automatisch akkreditiert werden, kann bei einer zu kurzfristigen Anfrage oder nach einer Veranstaltung keine Akkreditierung mehr erfolgen.

### Seminargebühr

**495,- EUR inkl. MwSt.**

Teilnehmergebühr für 2-tägiges Live-Web-Seminar, max. 15 TeilnehmerInnen.

Bei Buchungen über firmeninterne Bestell- und Lieferantensysteme (z. B. Ariba) erheben wir eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr von **50,- EUR zzgl. MwSt.** pro Bestellvorgang.

## Referenten



**Dipl.-Psych. Katrin Streich**

Katrin Streich ist Diplom-Psychologin und stellvertretende Institutsleiterin beim „Institut Psychologie und Bedrohungsmanagement“ und Mitarbeiterin beim „Team Psychologie und Sicherheit“.

Ihre Schwerpunkte liegen im Aufbau von Bedrohungsmanagementstrukturen und im Erstellen von Risikoanalysen. Frau Streich war elf Jahre Polizeipsychologin im Landeskriminalamt Sachsen. Ihr Arbeitsschwerpunkt war die Einsatzpsychologie in der Abteilung für Spezialkräfte. Neben der operativen Tätigkeit in Fällen der Schwerstkriminalität, wie Geiselnahmen, Bedrohungslagen und Entführungen, gehörte die Analyse von Drohungen zu ihren Spezialgebieten. Sie gehörte der Verhandlungsgruppe des LKA an. Neben der Zusammenstellung des Verhandlungsteams führte sie die Einschätzungen des Gegenübers durch. Aus diesem distant profiling ergibt sich die favorisierte Verhandlungsstrategie.

Die Einschätzung des Gegenübers hinsichtlich psychischer Stabilität, Persönlichkeit, Motivation und des Risikos einer Gewalttat, stellen die wesentlichen Grundlagen für sie dar, um Strategien im Vorgehen zu bestimmen. Ihre Expertise liegt in der Anwendung komplexer Analysen und dem Management schwieriger Situationen.

Frau Streich war als Kriminalpsychologin Teil des Profiler-Teams (operative Fallanalyse) und wurde beim BKA hierfür ausgebildet. Sie hat an zahlreichen Profilings in Fällen von Tötungs- und Sexualdelikten sowie Erpressungen und Entführungen mitgewirkt. Frau Streich ist ausgebildet in der Tatschreibenanalyse und hat dieses Wissen sowohl bei Entführungen als auch bei Erpressungen zahlreich in der Praxis eingesetzt.

Die psychologische Betreuung und Beratung von Menschen in Ausnahmesituationen und die Begleitung von Teams durch schwierige Prozesse im Sinne eines Coachings, stellen weitere Tätigkeiten von Frau Streich dar. Daneben konzipiert sie Trainings z. B. in den Bereichen Verhandlungspsychologie, Lügnerkennung und betrügerisches Verhalten und führt diese auch durch. Sie ist außerdem noch seit 2013 Dozentin an der Frankfurt School of Finance and Management. Im März 2017 erschien ihr Buch „Hinter der Fassade“ (Münchner Verlagsgruppe).