

Zertifikat

Herr Klaus Bäuerle

hat vom 11.12.2017 bis 15.12.2017 an dem Seminar

Moderatorenausbildung für Verkehrsunternehmen:
Konfliktbewältigung in Bahn und Bus

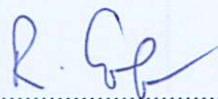
teilgenommen.

LEHRINHALT:

Definition und Ursachen von Gewalt; psychische Folgen von Konflikten mit Gewaltanwendung; Selbstbehauptung; Bewältigung psychischer Belastungen; Entstehung und Arten von Konflikten; Lenkungsmöglichkeiten in Konfliktsituationen: Kommunikation, Strategien zur Deeskalation; Nachbereitung von Konflikten: Bewältigung belastender Situationen, Nachbereitung als Vorbereitung auf kommende Situationen; Vorgehen bei der betrieblichen Umsetzung; Lernprogramm "Konfliktbewältigung in Bahn und Bus".

15.12.2017

Datum



Dozent



Das Qualitätsmanagement der
VBG-Qualifizierung ist zertifiziert
nach DIN EN ISO 9001:2008
Reg.- Nr.21203