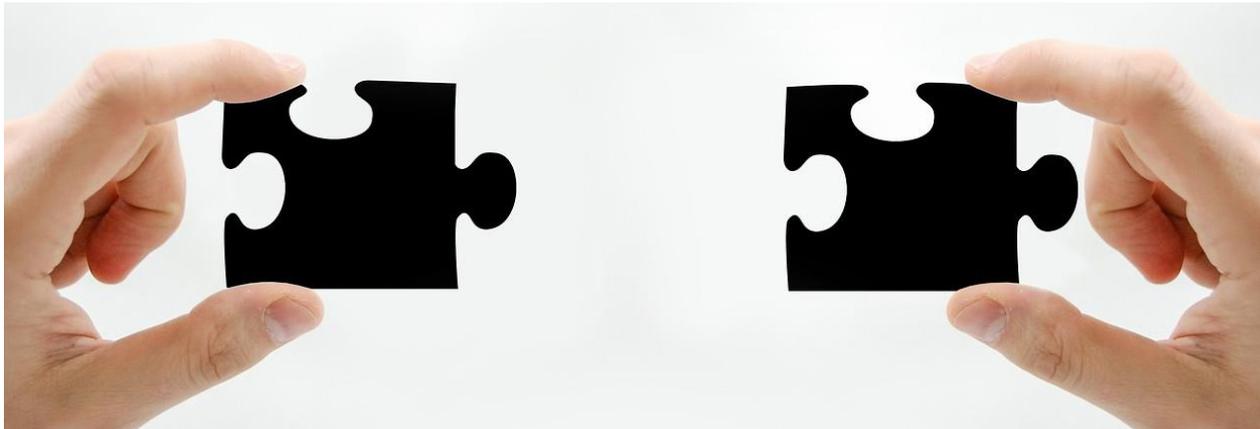


Angebot CZV Weiterbildung

Professionelles Konfliktmanagement in der Praxis (Umgang mit schwierigen Fahrgästen)

Praxis-Rollenspiele mit professionellem Schauspieler



Erstellt durch Christian Rieger (moveQuality) und Patrick Infanger.
Schänis, Mai 2020

Ziele der Weiterbildung

- Die Teilnehmer kennen die Elemente einer erfolgreichen beruflichen Einstellung und zeigen sich daher im Umgang mit schwierigen Fahrgästen belastbar.
- Die Teilnehmer sind sich der Elemente und Möglichkeiten für eine erfolgreiche Gewaltprävention bewusst und können diese zielgruppengerecht anwenden.
- Die Teilnehmer kennen die Instrumente für eine erfolgreiche Konfliktbewältigung (Deeskalation) und können diese situationsgerecht anwenden.

Programm

Zeit	Programminhalt	Moderation
08.00 Uhr	Begrüssung und Quiz	Christian Rieger/Patrick Infanger
08.30 Uhr	Praxis-Werkzeugkoffer - Gewaltprävention (verbale Gewalt) <ul style="list-style-type: none"> ▪ Klärung/Definition Begriff «Prävention» ▪ Ermittlung persönlicher Konfliktyp ▪ Refresh zum Thema Erster Eindruck und Vorurteile 	Christian Rieger/Patrick Infanger
10.00 Uhr	Pause	
10.15 Uhr	Praxis-Werkzeugkoffer - Deeskalation <ul style="list-style-type: none"> ▪ Bewusstheitsrad (Denkmuster), Eskalationsstufen nach Glasl ▪ Gewaltfreie Kommunikation ▪ Refresh Grundsätze der Kommunikation 	Christian Rieger/Patrick Infanger
12.00 Uhr	Mittagessen	
13.00 Uhr	Praxis-Rollenspiele mit externen Schauspielern Die Umsetzung erfolgt mit einem externen Schauspieler. Ein TN spielt mit dem externen Schauspieler eine Szene. Die anderen TN beobachten und bewerten einzeln die Szene. Die Szene wird reflektiert (Bezug zum Praxis-Werkzeugkoffer).	Christian Rieger/Patrick Infanger und externer Schauspieler Die Szenen werden in einem Bus gespielt
15.15 Uhr	Pause	
15.30 Uhr	Reflexion Praxis-Rollenspiele Wander-Zeitung, Verhaltenschecklisten, Empfehlungen Polizei	Christian Rieger/Patrick Infanger
16.45 Uhr	Kursende	

Kontakt

moveQuality
Christian Rieger
Chastli 45
8718 Schänis

Telefon 055 615 34 50
Mobil 079 432 11 10
Mail info@movequality.ch