



Ingo Casper
 Hasselbeckstr. 101
 40822 Mettmann

14.02.2019 Ba 2664-595 / 510 Frau Dr. Bartz
Datum Unser Zeichen Durchwahl Ansprechpartner/in

Bescheinigung über Fortbildungsleitung

Hiermit bescheinigen wir Herrn *Ingo Caspar, Konflikttrainer/ Mediator, Mettmann*
 Am 23.01.2019 eine ganztägige Veranstaltung zum Thema

Professioneller Umgang mit Stress und Konflikten

im Rahmen unseres Fortbildungsprogramms geleitet zu haben.

Ausschreibungstext und Inhalte waren:

Konflikte nehmen im Berufsalltag eine erhebliche Rolle ein. Konflikte sind vielschichtig und der Umgang mit ihnen kann eine Herausforderung sein. Daher sind beispielsweise Konflikte in Teams, Konflikte mit Klienten, Konflikte mit der eigenen Rolle Themen in diesem Seminar. Ebenso wird es um den konstruktiven Umgang mit Stress als Resultat von Konflikten gehen.

- Welche Konfliktarten gibt es? Welche Konflikttypen gibt es und welcher Typ bin ich?
- Deeskalierende Kommunikation und Körpersprache
- Reflexion des eigenen Konfliktverhaltens und darauf aufbauende Optimierungsideen
- Hinweise zur Erhaltung der eigenen Handlungsfähigkeit in herausfordernden Situationen

Wir bedanken uns für die gute Zusammenarbeit. Die Evaluation der Veranstaltung haben wir Herrn *Ingo Caspar* zur Verfügung gestellt.

Datum: 14.02.2019

i.A. Dr. G. Bartz

Referat für Fortbildung des Diakoniewerks Essen