

**Soziale Kompetenzen:
Beispielhafte Trainingsinhalte**

Deeskalation

Professioneller Umgang mit aufgebrachtten Kunden
2-Tages-Seminar

Zielgruppe

MitarbeiterInnen mit Kundenkontakt

Ziele

„Wie lange soll ich denn noch warten?!“, „Hier herrschen unhaltbare Zustände!“, „Das Essen schmeckt nicht!“, „Hier arbeiten doch alles nur Deppen!“ ... Aussagen wie diese kennen die meisten aus ihrem seinem Berufsalltag.

Doch wie verhält sich als Fachkraft am besten gegenüber unzufriedenen oder gar aufgebrachtten Kunden? Gelingende „deeskalierende“ Kommunikation ist erlernbar und für einen erfolgreichen Prozess sowie für eine gleichberechtigte Beziehung unabdingbar.

Nutzen

- ▶ Grundlagen der Kommunikation erhalten
- ▶ Analyse des eigenen Kommunikationsprofils
- ▶ „Zum Streit gehören immer Zwei“ – kommunikations-psychologische Aspekte
- ▶ Unhöfliche Äußerungen als „Feedback“ annehmen können
- ▶ Lösungsorientiertes Verhalten anwenden
- ▶ Mit Standardfragen Zeit und Informationen gewinnen
- ▶ Deeskalationsstrategien lernen

Methoden

Besinnungsübungen, wahrnehmungs-, gruppen- und problemzentrierte Übungen, Rollenspiele, Interaktionsspiele, Testverfahren, Selbst- und Fremdwahrnehmungsübungen, Einzel-, Partner- und Gruppenübungen, Impulsvorträge

Seminar-Zeiten

09:00 – 12:30 Uhr und 13:30 – 17:00 Uhr

Ablauf – 1. Tag

- ▶ Einstimmende Gedanken zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Besinnungsübungen
- ▶ Vortrag, Austausch der Erfahrungen aus der Praxis
- ▶ Grundlagen der Kommunikation, Theorie, Modelle, mein eigenes Kommunikationsprofil
- ▶ „Zum Streit gehören immer Zwei“, kommunikations-psychologische Aspekte
- ▶ Unhöfliche Äußerungen als „Feedback“ nehmen
- ▶ Lösungsorientiertes Verhalten anwenden
- ▶ Mit Standardfragen gewinnen Sie Zeit und Informationen
- ▶ Tagesauswertung

**Soziale Kompetenzen:
Beispielhafte Trainingsinhalte**

Deeskalation – Fortsetzung

Professioneller Umgang mit aufgebrachten Kunden
2-Tages-Seminar

Ablauf – 2. Tag

- ▶ Einstimmende Gedanken zur Seminarthematik, Gruppenprozess, Besinnungsübungen
- ▶ Deeskalation durch positive Sprache
- ▶ Bewährte Techniken für den Zeitgewinn
- ▶ Mit Ich-Botschaften deeskalieren
- ▶ Gelingende Kommunikationstrukturen üben
- ▶ Transfer in den Berufsalltag, Wissenssicherung, Seminauswertung