Umgang mit herausfordernden Kunden - Auch in angespannten Situationen angemessen reagieren

Inhalt und Ziele

Der Umgang mit herausfordernden Kunden bei der Arbeit und speziell mit aggressivem bis gewalttätigem Verhalten sind Themen, die immer mehr Mitarbeitende beschäftigen. Ein angemessener Umgang mit diesen Verhaltensweisen ist anspruchsvoll und setzt kommunikative Fertigkeiten voraus, die heute zu den grundlegenden beruflichen Kompetenzen in vielen Arbeitsfeldern gehören.

Im Workshop wird anhand zielführender Techniken eingeübt, wie eine Deeskalation mit Worten ermöglicht wird, inklusive Hinweise für die eigene Sicherheit.

Themen

- Kommunikationsstrategien in Konfliktsituationen erkennen und gezielt anwenden.
- Schwierige Gespräche mit herausfordernden Personen souverän führen.
- Eigene Grenzen klar kommunizieren und unangenehme Botschaften respektvoll übermitteln.
- Offen sprechen, ohne zu verletzen, und Kritik konstruktiv geben und annehmen.
- Angemessen auf Beschimpfungen und verbale Drohungen reagieren.
- Klare Grenzen setzen, Konsequenzen aufzeigen und konsequent umsetzen.

Leitung

Psycholog:in mit mehrjähriger Berufserfahrung als Trainer:in und Berater:in

Dauer

- Impulsvortrag 1 h: Theorie
- Workshop 2 h: Theorie & Praxis
- Training 4 h: Theorie, Praxis & Erfahrung

Zielgruppe

Führungskräfte, Mitarbeitende, Auszubildende