

Deeskalation



Sicher im Konflikt-

Deeskalation und Konfliktlösungen
im Umgang mit aggressiven Kunden

Zielgruppe:

Zeitraum:

1 -2 Tage (9.00-16.00 Uhr)

Menschen im Kundenkontakt, ARGE,
Ausländerbehörde, Straßenverkehrsamt, etc.

Informationen: www.konfrontativepaedagogik.de

Der Kontakt mit Kunden, die in dein Büro oder deine Einrichtung kommen, ist häufig geprägt von verbaler oder körperlicher Aggressivität und du bist auf der Suche nach Deeskalationsstrategien, die auch funktionieren, wenn du nicht 2m groß bist und Kampfsportenerfahrung mitbringst. In einer 1-2 tägigen Fortbildung erarbeiten die Teilnehmer ein wirksames und trainierbares Konzept, im Umgang mit verhaltensoffensiven Kunden. Alltagssituationen im Büroalltag werden beleuchtet und reflektiert. Erprobte Deeskalationsstrategien aus der Praxis schulen die Mitarbeiter im Bewerten von Körpersprache, um lösungsorientiert und kampflös Konflikte zu lösen. Zahlreiche Kommunikationsmodelle und hilfreiche Tools erweitern das Handlungsspektrum, bis hin zum konstruktiven Umgang mit psychisch beeinträchtigten Kunden. Die Fortbildung wird an die Bedürfnisse der TN angepasst.

Themenschwerpunkte:

- » Was macht aggressiv? Bedürfnisse und Frustration.
- » Kommunikation und Körpersprache.
- » Techniken der erlernbaren Deeskalation.
- » Der Kunde wird lauter und lauter.....was tun?
- » Effektive Kommunikation als Türöffner.
- » Interventionstechniken verbal, wie defensiv körperlich
- » Selbstregulation und Affektkontrolle
- » Kulturelle Besonderheiten
- » Befreiungstechniken und last exit
- » Humor als Intervention
- » Nachbetreuung von Kollegen/innen nach Übergriffen
- » Entlastungsstrategien
- » Effektives Deeskalationsmanagement

Die Fortbildung orientiert sich an den Themen der Teilnehmer und ist im besten Sinne praktisch angelegt. Zahlreiche Tools, Handlungsideen, Abläufe und Interventionstechniken erweitern das Aktionsspektrum der TN deutlich. Durch die hohe Praxisrelevanz können die erlernten Techniken am nächsten Tag sofort umgesetzt werden. Sämtliche Unterlagen des Seminars werden in einem Webspeicher zur Verfügung gestellt. Die TN erhalten sogenannte Ankerkarten, die im Büro verdeckt positioniert, an die wichtigsten Inhalte erinnern und somit die individuelle Handlungskompetenz erweitern. Wir verzichten auf langatmige Powerpointvorträge und bieten ein lebendiges, informatives und umsetzbares Training, welches in positiver Erinnerung bleiben wird. Versprochen!

Sicher im Konflikt

Deeskalation und Konfliktlösungen