GERHARDT TRAININGS

„Wenn es brenzlig wird“

In schwierigen Situationen sicher und gekonnt deeskalieren

Nicht immer geht es freundlich und friedlich zu im alltäglichen Kontakt mit Kunden. Immer öfter werden Mitarbeiter mit Beleidigungen, Bedrohungen und aggressivem Verhalten konfrontiert. Inwieweit sind solche konfliktreichen Situationen vorhersehbar und lassen sich vermeiden? Was können wir tun, wenn wir verbal und vielleicht sogar körperlich angegriffen werden? Wie können wir die unheilvolle Dynamik einer Eskalation stoppen bzw. verhindern? Das Seminar bietet vielfältige, kommunikative Werkzeuge dafür, heikle Situationen besser zu meistern und auf Beschwerden, Provokationen und Unverschämtheiten professionell zu reagieren. Zudem werden in praktischen Einheiten sicheres Auftreten sowie mentale und körperliche Präsenz geübt. Die Gewissheit, den täglichen Anforderungen gewachsen zu sein, ist Grundvoraussetzung für den Erhalt der eigenen Gesundheit und damit der Arbeitsfähigkeit.

Einzelne Themen

- Mentale Grundhaltungen als Voraussetzung für souveränes Auftreten
- Schwierige Kunden schneller erkennen und besser verstehen
- Stufen der Eskalation und der Deeskalation
- Grenzen etablieren, höflich und bestimmt bleiben
- Methoden einer lösungs- und zielorientierten Gesprächsführung
- Nonverbale Kommunikation, Körpersprache lesen und selbst gezielt einsetzen

Ihr Nutzen

Sie sind besser vorbereitet auf schwierige Situationen, können souveräner bleiben, deeskalierend reagieren und damit sich und andere schützen.

Gerhardt Trainings, Elfi Gerhardt, Hölderlinstraße 18, 78733 Aichhalden, Telefon: 07422 8080
E-Mail: contact@gerhardt-trainings.de, www.gerhardt-trainings.de