



## **Umgang mit aggressiven Kunden und Klienten**

### **Ziele und Inhalte**

Es ist ein offenes Geheimnis, dass vor allem viele Reklamations- und Beschwerdegespräche immer konfliktreicher und aggressiver verlaufen. Das Seminar will hier Hilfen bieten, in dem es für das frühe Wahrnehmen von Aggressionssignalen beim Gegenüber sensibilisiert und Techniken der Deeskalation vorstellt. Übungen mit Video komplettieren das Programm.

Im Einzelnen werden

- persönliche Belastungssituationen gesammelt,
- typische Verläufe von Aggressionen analysiert,
- die unerfüllten Bedürfnisse hinter den Aggressionen erkannt,
- die Ziele, die aggressive Person verfolgen, betrachtet,
- der konstruktive Umgang mit den eigenen aggressiven Gedanken, Gefühlen und Handlungen erlernt,
- Ideen entwickelt, die zum Abbau der eigenen Aggressionen beitragen,
- Ideen gesammelt, um mit aggressionsfördernden Faktoren am Arbeitsplatz besser umzugehen,
- Übungsgespräche mit Videoanalyse und individuellen Tipps geführt.

### **Methoden**

Gruppenarbeit, Hinweise sowie Praxisnahe Übungen mit individuellen Tipps

### **Form**

3 Tage, max. 12 Teilnehmer