

Bildungsmarkt SGB II

Inhouse Seminar: Deeskalation im Kundenkontakt - Behörden - Jobcenter

Angebot-Nr.

00062875

Preis

Preis auf Anfrage

Preisinfo

Preis auf Anfrage

Termin

Termine auf Anfrage

Zweitages-Seminar für bis zu 15 Teilnehmer/innen, das aber auch an zweimal 1 Tag durchgeführt werden kann. Dies hat den Vorteil, es z.B. an publikumsfreien Tagen stattfinden zu lassen und zusätzlich entsteht so eine wertvolle Reflektionsphase.

Die Durchführung erfolgt bei hinreichend Platz inhouse oder aber in einer geeigneten Bildungsstätte.

Beschreibung des Angebotes

Dieses bereits vielfach erfolgreich durchgeführte Seminar befähigt Beschäftigte in Jobcentern und anderen Behörden, schwierige Situationen im Kundenkontakt effektiv zu vermeiden und deeskalierend auflösen. Es wird auf die örtlichen Bedarfe abgestimmt und arbeitet grundsätzlich auf Basis vielfältiger Handlungsempfehlungen für die tägliche Praxis vor Ort. Auch die Art der Durchführung ist flexibel und auf z.B. publikumsfreie Tage abstimmbare.

Weitere Informationen zum Angebot

Wir erarbeiten anhand vielfältiger Beispiele aus der täglichen Praxis Rollenklarheit, Handlungsprinzipien/ Grundhaltungen als Grundlage von Verhaltenssicherheit sowie insbesondere deeskalierender Gesprächstechniken und Verhaltensweisen.

Wir verzichten auf jegliche Einübung von physischen Selbstverteidigungstechniken, die Ihren Mitarbeitern ohne regelmäßiges Üben nur eine fragwürdige, vorgebliche Sicherheit vorgaukeln und ggf. zu rechtlichen Problemen führen.

Für viel wichtiger erachten wir es, Grundlagen erfolgreicher, störungsfreier Kommunikation mit Kunden zu vermitteln und diese in vielfältige Anwendungsbeispiele für die tägliche Anwendung zu übersetzen. Da alle Teilnehmer/innen bereits Berufserfahrung und Gesprächskompetenz mitbringen, arbeiten wir auf Augenhöhe an der Stärkung von Stärken.

Ihre Mitarbeiter/innen werden so befähigt, störungsfrei kundenorientiert Anliegen zu klären/aufzunehmen sowie lösungs- und ergebnisorientiert auf diese einzugehen. Hierbei kommt es auf den grundsätzlich wertschätzenden Umgang mit ganz unterschiedlichen und mitunter aufgebrachten Menschen an, auf das Eingehen auf Befindlichkeiten, die Suche nach den richtigen Argumenten und auf den korrekten Umgang mit Einwänden, Widerstand, Verweigerung sowie ggf. mit kulturellen Unterschieden, die Verständnis beeinträchtigen.

Ist störungsfreie Kommunikation nicht mehr möglich und entstehen psychische und physische Bedrohungssituationen, so müssen diese effektiv deeskaliert bzw. beendet werden. Wir stärken Ihre Mitarbeiter/innen darin, hier klare Grenzen zu setzen und für einen Abstand zu sorgen, der ihre psychische und physische Gesundheit schützt.

Angebotsmerkmale

Form

Inhouse-Seminar

Bildungsziel

Stärkung der Fähigkeit zur effektiven Vermeidung und Auflösung/Deeskalation von schwierigen oder bedrohlichen Situationen mit Kunden

Vertiefungsgrad

Grund-/ Basiswissen

Zielgruppe

Beschäftigte von Behörden und insbesondere Jobcentern

Zugangsvoraussetzungen

Kundenorientierte Tätigkeit. Trainer/innen und Beschäftigte von internen Bildungseinrichtungen sind von der Teilnahme ausgeschlossen.

Technische Voraussetzungen

Individuell abzustimmen

Weitere Infos

[Auf der Internetseite des Anbieters](#)

Angebot-Nr. 00062875

Anbieter



procontrain GmbH

- Berliner Platz 6
25524 Itzehoe
- [0170/2192219](tel:01702192219)
- cseidl@procontrain.com
- <http://www.procontrain.com>

Ansprechpartner

Christoph Seidl

Geschäftsführer

- [042167343806](tel:042167343806)
- 0170/2192219
- info@procontrain.com
- <http://www.procontrain.com>

[Angebot manuell aktualisiert am 13.02.2019](#)