

Training „Deeskalierende und empathische Gesprächsführung“

Beschreibung

Gerade in herausfordernden Zeiten sind Kundengespräche nicht immer einfach. Ihre Kunden und Kundinnen sind vielleicht aufgeregt, aufgebracht, ängstlich, nervös, wütend. Das ist abhängig von der jeweiligen persönlichen Situation.

Hier ist besonderes Fingerspitzengefühl gefordert, denn Menschen in emotionalen Ausnahmesituationen verhalten sich anders als erwartet und sehr unterschiedlich.

Oft fehlt das Wissen, wie man optimal mit den Anrufenden umgehen kann. Was darf gesagt werden, was nicht. Erschwerend kommt die fehlende oder zu starke Distanz zur Thematik hinzu. Im Training wird auf die besondere Problematik eingegangen und eine adäquate Verhaltensweise eingeübt.

Professionelle empathische Gesprächsführung verbindet Denken und Fühlen und hilft Gedanken und Emotionen der Anrufenden zu erkennen. Professionelle Empathie führt eher zum Erfolg und ist zielgerichtet und wertschätzend zugleich.

Inhalte:

- **Empathie – was heißt das genau?:** Wahrnehmung der emotionalen Befindlichkeit und der Situation des/der Anrufenden und des eigenen Zustands. Wie spiegele ich professionell mein Gegenüber und halte trotzdem eine gesunde Distanz?
- **Die eigene Landkarte und meine Vorannahmen:** wie erlebe und bewerte ich die anrufende Person? Gilt mein Modell der Orientierung auch für jede andere Person? Was vermute ich über die Situation und was weiß ich wirklich?
- **Emotionale Ausnahmesituationen:** Wie reagieren Menschen in solchen Momenten? Wie reagiert unser Gehirn? Welche Interventionen helfen?
- **Aktives Zuhören:** Verstehen und Miss-Verstehen – wann passiert was? Und wie kann ich es selber vermeiden? Wie höre ich richtig zu und spare mir damit wertvolle Zeit und reduziere so die Missverständnisse? Was ist der Unterschied zwischen Interpretation und Wissen? ***Glaubst Du es oder weißt Du es?***

- **Einsatz von positiver Sprache:** Vermeidung und Reduzierung von Stoppwörtern und Weichmacher und geschickter Einsatz von Zauberwörtern. Erkennen der Sprachmuster des/der Anrufenden. Positive Formulierungen helfen die Verbindlichkeit zu verstärken.
- **Fragetechniken:** Einsatz von gezielten Fragetechniken zur aktiven Gesprächsführung. Wer fragt, der führt! Welche Fragetechnik führt zu welchem Erfolg? Bewusster Einsatz von Verständnis-, Ziel- und Wunderfragen.
- **Umgang mit verschiedenen Menschentypen:** passende Gesprächstechniken für jeden Typen erlernen und einsetzen.

Methoden

- Komplette Session mit Videokontakt im Plenum
- Virtuelle Gruppenarbeiten in breakout-rooms
- Diskussionen mit Videomoderation und Live-Dokumentation (Arbeitsergebnisse im Handout)

Zeitkonzept:

1. **Kick-off** Session 2-3 Stunden (Gruppenatmosphäre & Kennenlernen)
2. **Kerntraining** 2x3 Stunden (8.30h – 12.00h & 13.30h – 16.30h inkl. Kurzpausen)
3. **Follow-up Session** 2-3 Stunden (Umsetzung & Transfer)