

Von : Louisa Grün-Zimmermann

An : Dipl.-WirtJur Jürgen Sicking, Wesel

Erfahrungsbericht über ein De-Eskalationsseminar bei Herrn Sicking

Vor einiger Zeit wurde uns ein De-Eskalationsseminar von der Geschäftsleitung „finanziert“. Ich dachte zu Erst: Was soll ich da? Wozu soll da gut sein? Und bin deswegen mit sehr gemischten Gefühlen in dieses Seminar gegangen.

Herr Sicking kam sehr sympathisch rüber und fragte natürlich erst mal wer wir sind, was wir machen und was wir für Vorstellungen von dem angebotenen Seminar haben. Als die Fragerunde vorbei war, dachte ich, der Herr würde auch sich mal kurz vorstellen, wer er ist und was er so macht. Aber es kam kein Wort. Das wurmte nicht nur mich, sondern auch meine Kollegen. Unmut machte sich breit.

Herr Sicking hörte natürlich das Getuschel und nahm das wohlwollend zur Kenntnis. Dass das genau die Reaktion war, die er wollte, konnten wir zu dem Zeitpunkt noch nicht wissen.

Herr Sicking sagte dann: „Stellen sie mich doch mal vor. Sie haben mich jetzt eine Weile gehört und gesehen, vielleicht auch überlegt, wer und wie ich bin. Sie haben einen ersten Eindruck von mir und überlegen sich jetzt bestimmt, was ich für ein Typ Mensch bin. Was ich vielleicht mag, oder nicht, ob ich ein Haustier habe und was das sein könnte, was ich für ein Auto fahre, oder, oder.“

Dabei kamen allerlei Meinungen zu Tage. Aber erstaunlich war, dass wir uns alle einig waren, dass er bestimmt einen Hund hat. Er riet uns immer wieder dazu, auch auf unser Bauchgefühl zu hören und das nicht komplett auszuschalten und nur den Verstand zu benutzen.

Damit war nämlich der Einstieg in unser Thema geschafft. Wie schnell sich manche Menschen aufregen und dabei auch aus der Rolle fallen. Er hatte uns so geschickt manipuliert, dass wir es nicht mal merkten und sofort setzte eine sehr lebhaft Diskussion ein.

Herr Sicking verstand es sehr gut, so eine Diskussion in die richtigen Bahnen zu lenken und ging dabei auch auf die Kollegen ein, die nicht viel dazu sagten, weil sie vielleicht zu schüchtern waren. Er ging auf jeden Einzelnen ein und brachte auch die Leute dazu etwas zu sagen, die sonst eher still sind. Fragte nach unseren Erfahrungen und da kam natürlich von allen was dazu.

Mit vielen Beispielen erklärte Herr Sicking, wie solche Leute „ticken“ und auch warum sie laut werden oder ausfallend. Dazu kamen dann immer Erklärungen, wie man auf solche „Sprüche“ reagieren kann. Natürlich immer mal mit einem Augenzwinkern, wie man es möglichst nicht machen sollte. Aber es war mehr als kurzweilig und ich war ganz erstaunt, wie schnell die Zeit vergangen war.

Das ging nicht nur mir so, auch die Kollegen waren erstaunt: Schon Pause?
Selbst in den kurzen Pausen für die Raucher wurde lebhaft debattiert und Herr Sicking erzählte auch einige Anekdoten aus seinem beruflichen Alltag.

Im nächsten Teil ging es darum, WIE man solchen „Krawallmachern“ begegnen sollte und wie man ihnen den Wind aus den Segeln nehmen kann. Natürlich kamen von Kollegen, die tagtäglich im Front-Office sitzen, Einwände. Herr Sicking nahm diese Einwände sehr ernst, ehe er erklärte, warum man manchmal tatsächlich auch mit Freundlichkeit nicht weiter kommt.

Er gab sehr gute Ratschläge, wie man solchen „Krawallmachern“ bei kommen kann. Alles nicht zu theoretisch, sondern praxisnah.

Nach der Mittagspause bat er einige von uns, doch mal das, was er uns erzählt hatte, in die Praxis umzusetzen.

Er spielte mehrere Arten von Kunden, die entweder am Telefon mehr als unfreundlich waren, oder im Front-Office die Kollegen beleidigten. Wir alle sollten gut zuhören und natürlich überlegen, WIE man das Gelernte nun anwenden kann. Das war sehr schwierig, weil man doch „eingefahren“ ist und sich jetzt umstellen muss. Aber es hat auch Spaß gemacht. Wir alle wurden mit eingebunden und jeder durfte mal versuchen. Dabei tauchten dann immer wieder mal Fragen auf, die Herr Sicking aufgriff und Lösungsmöglichkeiten aufzeigte.

Gut war, dass er im Vorfeld für alle Teilnehmer einen Block und einen Kugelschreiber mitgebracht hatte, so dass wir uns Notizen machen konnten. Herr Sicking hatte auch ein Heft mitgebracht, wo alles, was wir besprochen hatten, noch einmal aufbereitet drin stand, so dass jeder Kollege einen kleinen „Leitfaden“ bekam. Diesen Leitfaden hatten unsere Bereichsleiter als PDF-Datei schon im Vorfeld bekommen und konnten ihn dann für uns alle ausdrucken.

Im Nachhinein bin ich mehr als froh, dieses Seminar gemacht zu haben. In vielen Situationen erinnere ich mich jetzt daran, was der Dozent dazu gesagt hatte und kann das mittlerweile auch anwenden. Die Kunden sind zwar nicht netter geworden, aber ich weiß jetzt, wie ich ihnen begegnen kann und auch eine Situation „entschärfen“ kann.

Ich habe heute erfahren, dass die Geschäftsleitung darüber nachdenkt, Herrn Sicking noch für andere Seminare zu buchen. Ich werde zu diesen Seminaren sehr gern hingehen, denn er kann sehr gut erklären. Er holte jeden da ab, wo er stand und konnte auch mit Monteuren genauso gut umgehen, wie mit einem Vorgesetzten. Alles in Allem fand ich das Seminar mehr als hilfreich und werde bestimmt auch alle anderen Seminare von Herrn Sicking besuchen.

Louisa Grün