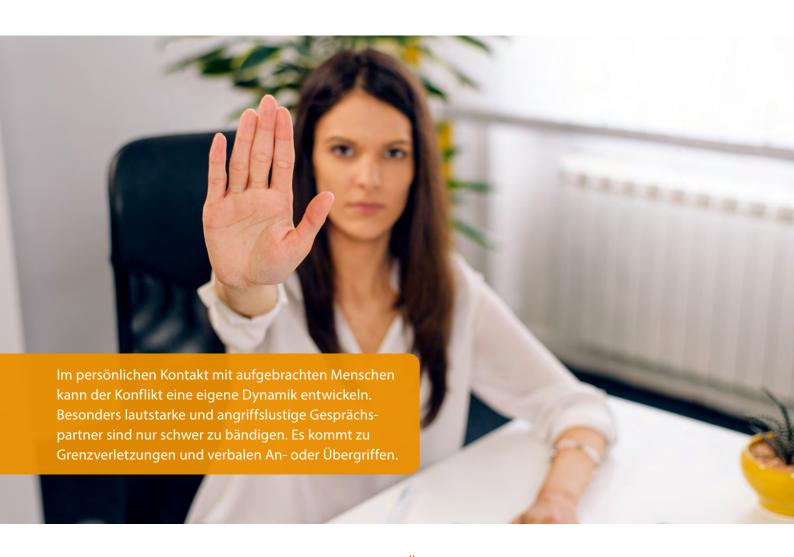
# Deeskalation in persönlichen Gesprächen

Grenzen setzen - sicher Auftreten





## **ZIELGRUPPE**

Sie sind Mitarbeiter\*in im Innen- oder Außendienst, zum Beispiel: Busfahrer\*in, Fahrausweisprüfer\*in, Hausmeister\*in, Mitarbeiter\*in im Kundencenter, Sperrkassierer\*in, Techniker\*in, Mitarbeiter\* in von Behörden, öffentlichen Verwaltungen oder Klinikpersonal.



# ÜBERBLICK

Im 1:1 Kundenkontakt sind Wutausbrüche und persönliche Anfeindungen eine andere Hausnummer als zum Beispiel im Telefonat. In diesem Training schauen wir deshalb die Kernpunkte an, die in konfliktreichen Face-to-Face-Gesprächen zu beachten sind. Die rhetorische Deeskalationsstrategie wird den Druck aus dem Kessel nehmen und zurück zur Sache führen.



# Deeskalation in persönlichen Gesprächen

Grenzen setzen – sicher Auftreten



## **SCHWERPUNKTE**

- Körpersprachliche Signale an sich erkennen
- Sicheres Auftreten Grenzen setzen können
- Selbstreflexion: wie wirke ich auf andere?
- Die Notbremse in Extrem-Situationen

## **IHR NUTZEN**

#### Sie lernen.

- eigenes und fremdes Stressverhalten besser einzuschätzen
- die Handlungskompetenz zu bewahren
- wie Sie Ihren Gesprächspartner beruhigen
- sich selbst als Konflikttyp besser einzuschätzen



## **TRAININGSINHALTE**

Diese Themen werden häufig von unseren Kunden\*innen gewünscht. Sprechen Sie uns bitte an, wenn ein Aspekt ergänzt werden sollte.

## Der Konflikt und "Ich"

- Welcher Konflikttyp bin ich?
- Meine Gefühle, Gedanken und Worte
- Meine innere Haltung
- Ich bin im Stress oder genervt

## Was die Körpersprache, Gestik und Mimik ausmacht

- Die Körpersprache der anderen erkennen und die eigene wirkungsvoll einsetzen
- Welche Körpersprache nimmt das typische "Opfer" ein?
- Angst ist unser Feind? Oder unser Freund?
- Mit dem Blickkontakt beginnt der Kampf
- Einsatz bzw. Position der Hände in Konfliktsituationen

## Ideale Techniken im Konfliktgespräch

- Aktives Zuhören, Hin- und Hinein-Hören
- Positive Wortwahlen und Formulierungen
- Diese Fragen helfen im Konflikt
- Ich-Botschaften

### Die optimale Strategie im Gespräch

- Jedes Gespräch braucht Regeln und einen roten Faden
- Debatten umgehen, Entscheidungen vorantreiben
- Kommunikation als Machtspiel: Was es zu vermeiden gilt
- Wie Sie Ihrem Gegenüber eine Brücke bauen
- Warum Sie Vergangenheit und Zukunft trennen
- Wie Sie Konflikte auf der Beziehungsebene gewinnen

Offene Trainings in Deutschland: Aachen · Augsburg · Berlin · Bielefeld · Bochum · Bonn · Darmstadt · Dresden · Düsseldorf · Essen Frankfurt am Main · Freiburg · Hamburg · Hannover · Heilbronn · Ingolstadt · Kaiserslautern · Karlsruhe · Kassel · Kiel · Köln · Leipzig Mainz · Mannheim · Mönchengladbach · München · Münster · Nürnberg · Offenbach am Main · Regensburg · Stuttgart · Ulm · Weil am Rhein Wiesbaden · Wuppertal · Würzburg

Niederlande: Amsterdam Österreich: Graz · Linz · Salzburg · Wien Schweiz: Bern · Zürich

