

Deeskalation in persönlichen Gesprächen

Grenzen setzen – sicher Auftreten



Im persönlichen Kontakt mit aufgebracht Menschen kann der Konflikt eine eigene Dynamik entwickeln. Besonders lautstarke und angriffslustige Gesprächspartner sind nur schwer zu bändigen. Es kommt zu Grenzverletzungen und verbalen An- oder Übergriffen.

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.



**DIESES TRAINING WIRD
ALS PRÄSENZ- UND ONLINE-
TRAINING ANGEBOTEN.**

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



WELCHER KONFLIKTTYP BIN ICH?

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

www.debkonplus.de | kontakt@debkonplus.de
Hanns-Martin-Schleyer-Straße 34 · Haus 1 · D-47877 Willich
Tel. +49 (0) 2154 816 95-60

LinkedIn

XING