

## **Deeskalierende Kommunikation – Beschwerden und Konflikte souverän meistern (mit SeminarschauspielerIn)**

---

**Dauer:** 1 Tag

### **Seminarziele:**

Die Teilnehmenden lernen in diesem Seminar effektive Strategien zur Deeskalation kennen. Ziel ist es, grenzüberschreitendem Verhalten erfolgreich entgegenzutreten zu können. Sie trainieren praxisnah, Beschwerden und Konflikten kompetent zu begegnen und diese sogar für die persönliche und unternehmerische Weiterentwicklung zu nutzen. Im Rahmen der praktischen Übungsphasen vermitteln wir den Teilnehmenden kommunikative Methoden und verbessern ihre rhetorische „Selbstverteidigung“. Durch das gezielte Üben von effektiven und umsetzbaren Deeskalationstechniken sind die Teilnehmenden bestmöglich auf kritische Gesprächssituationen vorbereitet.

### **Inhalte:**

#### **Grundlagen**

- Eskalation und Deeskalation in der Kommunikation
- Erkennen und Verstehen von Konflikten im Kundenkontakt
- Wirkung von Körpersprache, Stimme & Co. nutzen
- Selbstreflexion - Eigene Konfliktmuster enttarnen und verändern
- Eigene und fremde Emotionen regulieren können – professioneller Umgang mit Bedürfnissen
- Deeskalierende Kommunikationstechniken lernen und anwenden
- Lösungsfokussierte Kommunikation zur Konfliktlösung im Kundenkontakt
- Impulse für zukünftige Konfliktlösung als persönlicher Beitrag

#### **Praktische Übungen**

Blicken Sie zur Abwechslung mal in einen lebendigen Spiegel! Eine SeminarschauspielerIn holt mit Hilfe der TrainerIn alle gewünschten Situationen realitätsnah zu Ihnen und zeigt Ihnen auf charmante Art und Weise, was Sie und Ihr Team zukünftig noch besser machen könnten. Machen Sie sich den Blick durch die Augen von Profis zu Nutze und profitieren Sie von konkreten praxisorientierten Tipps und Empfehlungen.

- Seminarschauspiel-Sequenzen bieten Einblicke, wie Kommunikation heutzutage funktioniert
- Kommunikation auf Augenhöhe an Beispielen lebendig dargestellt
- Viel Spaß in vertrauter Atmosphäre in einen lebendigen Spiegel zu schauen
- Reflexion der eigenen Denk- und Handlungsweisen und das auf ganz sympathische Weise

Zur Vorbereitung des Seminars erfolgt im Vorfeld eine Abfrage, für welche Situationen genau sich die einzelnen Teilnehmenden Unterstützung wünschen. Die eingebrachten Fallbeispiele ermöglichen das Üben mit echten „Fällen“ und bietet die bestmögliche Vorbereitung für den Arbeitsalltag.

### **Zielgruppe:**

Mitarbeitende aus allen Bereichen, die bestmöglich auf kritische Kommunikationssituationen vorbereitet sein möchten und diesen erfolgreich gegenüberzutreten können.