

Erfolgreiche Deeskalation



Lernen Sie in schwierigen Situationen
sicher und souverän aufzutreten

Schwierige Situationen im alltäglichen Umgang mit Bürgern

Im Bürgerbüro, aber auch an vielen anderen Stellen erwartet der Bürger hilfreiche Auskunft. Er erwartet für ihn nachvollziehbare Antworten. Mit Aussagen wie “Laut Paragraph 4711 Absatz 2 ist das untersagt.” kann und will er nichts anfangen.

Noch schwieriger wird die Situation, wenn **der Bürger sich persönlich benachteiligt oder gar gegängelt fühlt**, dann können auch ruhige Menschen durchaus “emotional” werden. Egal ob ein abgelehntes Baugesuch, ein Parkknöllchen oder eine unerwartete Gebührenerhöhung – der Bürger will sich nichts gefallen lassen und sucht den vermeintlich Schuldigen.



Schlimmer noch, manche kommen schon mit entsprechender Wut im Bauch zur Behörde. Genau dann helfen Sachargumente sowieso nicht weiter.

Mittlerweile nimmt aber sogar die Zahl der **“Wut“-Bürger** und ähnlicher Bürger stark zu, die gar keine friedliche Klärung suchen sondern **von vornherein auf Konfrontation** aus sind.

In unseren Seminaren lernen Sie Gesprächstechniken und Verhaltensweisen kennen, die unmittelbar in der Praxis anwendbar sind und **deeskalierend** wirken und zu einer **entspannteren Gesprächsatmosphäre** führen.

Sie erfahren, wie manche Formulierungen das Gespräch verschärfen und wie Sie besser mit bestimmten Schlüsselworten Verständnis zeigen und Interesse wecken können.

Egal ob im Büro, am Telefon oder auf dem Parkplatz, es wird Ihnen gelingen, auch in schwierigen Situationen eine Win-Win-Situation zu schaffen, in der nicht einer Gewinner und der andere Verlierer ist sondern **beide als Gewinner auseinander gehen**.

Mit etwas Übung gelingt es Ihnen, den Herrn von der Titelseite als zufriedenen und gut informierten Menschen zu verabschieden.

Als Nebenerfolg bewältigen Sie viel gelassener Ihre Aufgaben und fühlen sich sogar in schwierigen Gesprächssituationen wohl, weil Sie dem Bürger weiterhelfen können statt ihn nur abzuwehren.

Unser Seminar-Angebot

Unsere Seminare sind eintägige Veranstaltungen und finden in Ihrem Haus statt. Die Teilnehmerzahl ist auf 12 begrenzt. Die Gebühren je Seminar betragen insgesamt 2.200 Euro zuzüglich Reisekosten des Trainers (je zzgl. MwSt.). Der Auftraggeber stellt Raum und Verpflegung zur Verfügung.



Diese Seminare geben Ihnen die erforderliche Sicherheit

Zuhören - erklären - überzeugen

Seminar 1 : Kommunikative Grundlagen (Basisseminar)

- Grundlagen zwischenmenschlicher Kommunikation
- Bürger/innen wahrnehmen und Bedürfnisse erkennen
- aktiv zuhören und so druckvolle Situationen entschärfen
- Einwandbehandlung und Fragetechnik
- schwierige Sachverhalte verständlich erklären
- Umgang mit verbalen Angriffen, Beleidigungen etc.

→ Für alle, die verständlicher und zielorientierter kommunizieren möchten.

Souverän und lösungsorientiert

Seminar 2 : Kundenorientierte Kommunikation

- Antizipation – sich auf schwierige Gespräche vorbereiten
- Vorgehen bei nicht planbaren Gesprächssituationen
- Die innere Haltung – eigene Rolle und Aufgaben
- Umgang mit verschiedenen Gesprächstypen
- negative Gesprächsdynamiken in den Griff bekommen
- unfaire Gesprächstaktiken entlarven und ihnen begegnen
- flexible Gesprächstechniken – konstruktive Lösungen

→ Für alle, die schwierige und stressige Gesprächssituationen gern sachlich und konstruktiv gestalten möchten.

Worte statt Fäuste

Seminar 3 : kommunikative Deeskalation

- Reflexion der eigenen Einstellung zu schwierigen Gesprächspartnern
- Typische Reaktionsmuster in eskalierenden Situationen
- Erarbeiten von Konfliktminderungsstrategien für den eigenen beruflichen Alltag
- Deeskalierende Kommunikationstechniken
- Präventive Maßnahmen zum passiven Eigenschutz
- Entschärfende Unterstützung durch Kollegen
- Praktisches Einüben der Handlungsmöglichkeiten

→ Für alle, die sich durch eskalierende Gespräche bedroht fühlen und gern sicherer und wirkungsvoller reagieren und auftreten möchten.

Nutzen Sie unsere Erfahrung

Seit über 25 Jahren sind wir erfolgreich im Bereich **Teamentwicklung und Konfliktlösung** tätig. Wir bieten entsprechende Seminare, Coachings und Workshops, vor allem aber auch unmittelbare Konfliktlösungen an.

Dabei hat sich ein ganz einfacher Grundsatz als Erfolgsrezept herauskristallisiert: Wer die richtigen "Werkzeuge" kennt und zudem weiß, wie sein Gegenüber "tickt", kann nahezu jede Situation beherrschen oder zumindest wesentlich beeinflussen. Und das allein mit Gestik, Körpersprache, Stimme und Worten.

Falls Ihnen von anderer Seite Selbstverteidigungskurse oder ähnliches angeboten wird, vergessen Sie bitte solche Maßnahmen sofort. Sie werden damit nicht erfolgreich sein. Vielleicht sind Sie dabei in einer Konfrontation vorübergehend der Stärkere, aber Sie haben das Problem nicht gelöst.

Unser Ziel ist in allererster Linie die Deeskalation einer verschärften Situation. Dabei ist es auch wichtig von vornherein **Spannungen im Gespräch zu minimieren** oder abzubauen. Viele äußerst einfache aber wirkungsvolle Formulierungen können ganz schnell eine **freundliche und konstruktive Gesprächsatmosphäre schaffen**, auch wenn man zunächst einen erbosten, wütenden oder aggressiven Menschen vor sich hat.



ANDERS SEHEN
ANDERS BEGREIFEN
ANDERS ARBEITEN



EINFACH MEHR ERFOLG

Wir lösen Konflikte.

Garantiert, sofern Eskalationsstufe 7 noch nicht erreicht ist.

Fordern Sie per Email
weitere Infos an:



Mitgliedschaft in Verbänden:



Berufsverband für Trainer,
Berater und Coaches



Bundesverband Mediation e.V.



Bundesverband Mediation
in Wirtschaft u. Arbeitswelt e.V.



D - 79346 Endingen
Krummackerstraße 32
Fon 07642 922020
Fax 07642 9174680
Email: info@scherer.team
www.scherer.team

Teamentwicklung • Konfliktlösung • Mediation • Coaching • Seminare • Beratung