

## Gesprächsführung in emotional aufgeladenen Situationen

In Stress-Situationen handeln wir oft impulsiv, reagieren gereizt und sagen Dinge, die uns leidtun. Wenn wir uns ausgeliefert fühlen und als Opfer sehen, kommunizieren wir affektiv und handeln reaktiv. Oder uns fällt gar nichts ein und wir sind starr vor Schreck.

In solchen Situationen wünschen wir uns manches Mal schlagfertiger zu sein, insbesondere dann, wenn wir mit kritischen Fragen oder Vorwürfen und persönlichen Angriffen konfrontiert werden. Vielleicht ärgern Sie sich dann darüber, dass Sie nicht schnell genug die passende Erwiderung gefunden haben – frei nach dem Motto: „Schlagfertigkeit ist das, was uns hinterher einfällt!“.

Doch ist Schlagfertigkeit wirklich so erstrebenswert? Wollen wir tatsächlich „fertig zum Schlag“ sein? Nein, es gibt besseres! Denn die erstbeste und schnelle Antwort ist nicht immer auch die souveräne und professionelle Reaktion. Zu groß ist die Gefahr, dass wir uns provozieren lassen und auf demselben niedrigen Niveau wie unser Gegenüber reagieren.

Souveränität erreichen wir erst, wenn wir lernen, Abstand und Zeit für unsere Reaktion zu gewinnen. Wenn wir gelassen bleiben und die Antwort auf einen Angriff gut überlegen, dann verschaffen wir uns beim Gesprächspartner Achtung und Respekt.

## Ihr Mehrwert

- Eigenes Verhalten in Stress- und Konfliktsituationen reflektieren
- De-eskalierende Verhaltensalternativen kennen lernen und ausprobieren
- Austausch und Feedback anhand konkreter Fall-Beispiele aus dem Berufsalltag der Teilnehmenden

## Inhalte

- Kommunikationsmuster in emotional aufgeladenen Situationen
- Gelassenheit oder Schlagfertigkeit?
- Wie reagiere ich auf persönliche Angriffe?
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern
- Deeskalations-Strategien
- „Der Ton macht die Musik...“

## Methoden

- Impulsreferat, Gruppenarbeit, Praktische Übungen

## Zielgruppe

- Alle Mitarbeiter\*innen, die Ihr eigenes Verhalten in emotional aufgeladenen Situationen reflektieren und lernen möchten wie Sie in Zukunft konstruktiver damit umgehen.