SEMINAR

Institut für Management-Entwicklung ®

Gelassen bleiben, wenn Gespräche schwierig werden

Emotionale Gespräche deeskalieren und konstruktiv lösen

Ein verärgerter Kunde, eine aufgebrachte Kollegin oder ein Gesprächspartner, der zunehmend emotional reagiert: In solchen Situationen ist es nicht immer leicht, ruhig und professionell zu bleiben. Schnell entstehen Missverständnisse, Gespräche verhärten sich oder geraten aus dem Ruder.

Entscheidend ist, die Dynamik schwieriger Gespräche zu verstehen, eigene Reaktionen bewusst zu steuern und auch bei starken Emotionen konstruktiv im Austausch zu bleiben.

In diesem Seminar lernen Sie, angespannte Gesprächssituationen frühzeitig zu erkennen, deeskalierend zu kommunizieren und gemeinsam mit Ihrem Gegenüber wieder zu einer sachlichen, lösungsorientierten Gesprächsebene zu finden.

Vielleicht fragen Sie sich:

- Wie bleibe ich ruhig, wenn mein Gegenüber emotional oder laut wird?
- Wie kann ich verärgerte Gesprächspartner wieder ins Gespräch holen?
- Welche Reaktionen entschärfen eine Situation – und welche verschärfen sie?
- Wie gelingt es mir, schwierige Gespräche gut abzuschließen und anschließend wieder Abstand zu gewinnen?

01 · Nutzen

Ihr Nutzen

Sie lernen, emotionale Reaktionen und typische Eskalationsmuster besser zu verstehen. Sie erkennen, wie Ihre eigene Haltung und Kommunikation den Gesprächsverlauf beeinflussen, und entwickeln Strategien, um auch in angespannten Situationen gelassen und handlungsfähig zu bleiben.

Mit praxiserprobten Gesprächstechniken trainieren Sie, Verständnis zu zeigen, ohne vorschnell nachzugeben, und schwierige Gespräche konstruktiv zu steuern. So gewinnen Sie mehr Sicherheit im Umgang mit verärgerten Gesprächspartnern.

02 · Inhalte

Seminarinhalte

Schwierige Gesprächssituationen verstehen

- Unterschiedliche Wahrnehmungen und Erwartungen erkennen
- Ursachen von Ärger, Beschwerden und Konflikten verstehen
- Eskalationsphasen und typische Gesprächsdynamiken erkennen
- Durch Perspektivwechsel mehr Verständnis entwickeln

Deeskalierend und lösungsorientiert kommunizieren

- Grundlagen der gewaltfreien und wertschätzenden Kommunikation nutzen
- Emotionen erkennen und gezielt ansprechen (Affect Labeling)
- Mit Fragen und aktivem Zuhören Gespräche beruhigen
- Sach- und Beziehungsebene trennen und Lösungen ermöglichen

Auch unter Stress gelassen bleiben

- Eigene Stressreaktionen und persönliche Muster erkennen
- Innere Haltung und Selbststeuerung stärken
- In emotionalen Situationen ruhig und klar reagieren
- Nach schwierigen Gesprächen wieder Abstand gewinnen

03 · Zielgruppe

Für wen ist das Seminar geeignet?

Dieses Seminar richtet sich an:

- Dieses praxisnahe Deeskalationstraining richtet sich an Fachkräfte und Professionals, die im Berufsalltag mit verärgerten oder emotional aufgebrachten Gesprächspartnern umgehen und auch in angespannten Situationen souverän bleiben möchten.
- Besonders geeignet ist es für Mitarbeitende im Kundenkontakt, im Service, in der Verwaltung oder in internen Schnittstellenfunktionen.
- Im Mittelpunkt stehen schwierige Gespräche – persönlich, telefonisch oder online.

04 · Arbeitsweise

So arbeiten wir im Seminar

Sie profitieren von:

- Kurze fachliche und psychologische Impulse wechseln sich mit praktischen Übungen, Selbstreflexion und dem Austausch in der Gruppe ab. Sie analysieren typische Gesprächssituationen, lernen deeskalierende Vorgehensweisen kennen und erproben diese direkt.
- Eigene Erfahrungen und Praxisfälle sind ausdrücklich willkommen.
- In der kleinen Gruppe mit maximal zehn Teilnehmenden erhalten Sie individuelles Feedback und entwickeln Strategien, die Sie unmittelbar in Ihrem Arbeitsalltag einsetzen können.

05 · Fragen & Antworten

Häufige Fragen zum Seminar

Ist das Seminar auch für Mitarbeitende ohne direkten Kundenkontakt geeignet?

Ja. Schwierige Gespräche entstehen nicht nur mit Kunden, sondern auch zwischen Kollegen, Abteilungen oder anderen internen Ansprechpartnern. Die vermittelten Strategien lassen sich auf unterschiedliche berufliche Situationen übertragen.

Wird im Seminar mit konkreten Praxisfällen gearbeitet?

Ja. Sie können eigene Erfahrungen und Gesprächssituationen einbringen. Anhand praktischer Übungen erproben Sie unterschiedliche Reaktionsmöglichkeiten und erhalten individuelles Feedback.

Muss ich bereits Erfahrung mit Konfliktmanagement haben?

Nein. Das Seminar vermittelt verständliche Grundlagen und praxiserprobte Methoden. Vorkenntnisse sind nicht erforderlich.

Was unterscheidet dieses Seminar vom ime-Telefontraining?

Im Telefontraining steht die professionelle Gesprächsführung am Telefon im Mittelpunkt – vom Gesprächsaufbau bis zum Umgang mit schwierigen Kundenkontakten.

Dieses Seminar konzentriert sich dagegen auf emotional aufgeladene Gesprächssituationen und deren Deeskalation. Sie lernen, verärgerte Gesprächspartner besser zu verstehen und auch bei starken Emotionen ruhig und konstruktiv zu reagieren – unabhängig davon, ob das Gespräch persönlich, telefonisch oder online stattfindet.

Häufige Fragen zu Deeskalation und schwierigen Gesprächen

Was bedeutet deeskalierende Kommunikation?

Deeskalierende Kommunikation hilft dabei, Spannungen abzubauen und eine konstruktive Gesprächsatmosphäre wiederherzustellen. Dazu gehören aktives Zuhören, Verständnis für unterschiedliche Sichtweisen, eine ruhige Sprache und klare Orientierung auf mögliche Lösungen.

Wie gehe ich mit verärgerten Gesprächspartnern um?

Wichtig ist zunächst, ruhig zu bleiben und das Anliegen des Gegenübers ernst zu nehmen. Wer aufmerksam zuhört, Emotionen anerkennt und gezielt nachfragt, schafft eine gute Grundlage, um Missverständnisse zu klären und Lösungen zu entwickeln.

Was ist Affect Labeling?

Affect Labeling bezeichnet das bewusste Benennen wahrgenommener Emotionen. Wenn Gefühle behutsam angesprochen werden, kann dies helfen, emotionale Anspannung zu reduzieren und wieder einen sachlicheren Austausch zu ermöglichen.

Wie kann ich ruhig bleiben, wenn mein Gegenüber laut wird?

Hilfreich ist, die eigene Stressreaktion frühzeitig wahrzunehmen, bewusst ruhig zu sprechen und sich nicht von der emotionalen Dynamik mitreißen zu lassen. Auch eine kurze Pause oder gezieltes Nachfragen kann helfen, die Situation zu entschärfen.

Wie kann ich nach einem schwierigen Gespräch besser abschalten?

Ein bewusster Abschluss hilft, innerlich Abstand zu gewinnen. Kurze Reflexion, Bewegung oder Atemübungen können dabei unterstützen, Anspannung abzubauen und sich wieder auf die nächsten Aufgaben zu konzentrieren.

Format	Teilnehmer	Dauer	Seminarzeit
Wahlweise Präsenzseminar oder Live-Online-Training	Max. 10	1 Tag	Nach Vereinbarung

Termine

Seminarnummer C54

2027

11.03.2027	**Region Hamburg**
08.04.2027	**Region Berlin**

Kein passender Termin dabei?

Sprechen Sie uns an: Wir prüfen gern einen individuellen Firmentermin oder weitere Termine für unsere offenen Seminare.

Über das ime

ime Institut für Management-Entwicklung

Sunderweg 4 · 33649 Bielefeld
0521 94206-0
info@ime-seminare.de

Fragen zum Seminar?

Dr. Katrin Ingenhoven

0521 94206-24
katrin.ingenhoven@ime-seminare.de

Infos & Anmeldung

Seminarseite öffnen

QR-Code scannen oder die Seminarseite öffnen.