

## » Cool bleiben, wenn's heiß wird – Umgang mit verbalen Angriffen

**Hintergrund:** Sowohl im Gespräch mit KollegenInnen als auch beispielsweise in Telefonaten mit Kunden kann es vorkommen, dass gesteigerte Emotionen im Spiel sind und Meinungsverschiedenheiten oder Missverständnisse zu herausfordernden Momenten führen. Unter Anspannung und in verärgelter Stimmung entstehen hin und wieder aggressionsgeladene Kommunikationssituationen. Ziel dieses Workshops ist es, hierfür Reaktionen zu finden, die ebenso professionell wie kräfteschonend sind. Zudem erarbeiten die Teilnehmer dieses Workshops Tipps, wie sie sich selbst „ein dickes Fell“ zulegen, um sich vor nachhaltig negativen Gefühlen nach konfliktgeladenen Gesprächen zu schützen. Dieser eintägige Workshop wurde für bunt gemischte Teilnehmergruppen im Rahmen einer Sommerakademie eines Energie-Unternehmens angeboten.

### **Ziele:**

- » Sich selbst durch innere Ruhe schützen
- » Mit Leichtigkeit auch schwierige Situationen meistern
- » Kundenorientiert handeln und professionell reagieren in jeder Gesprächssituation
- » Mehr Zufriedenheit auch an herausfordernden Tagen

### **Inhalte:**

- » Grenzen definieren: Was ist ein „verbaler Angriff“?
- » Gedankenaustausch zum Thema „Ärger“ und dem, was er in uns auslöst
- » Ein „Patentrezept“ entwickeln: Die Erste-Hilfe-Karte im Schnellzugriff
- » Die Ruhe bewahren: Was uns innerlich stärkt und vor Auswirkungen schützt
- » Unterstützung aus dem Stressmanagement: Atemtechnik, Dissoziation, visuelle Hilfen

**Zielgruppe:** Führungskräfte, Projektleiter, Mitarbeiter

**Methoden:** Vorab-Befragung, Übungsgespräche, Fallbesprechung, Partner- oder Gruppenarbeit, Reflexion, Entspannungsübung, Diskussion, Lehrvortrag, schriftliches Festhalten individueller konkreter Trainingsziele

**Rahmen:** 1 Tag, Konferenzraum



### **Susanne Goerke**

Personalentwicklerin, Trainerin & Coach am Standort Berlin  
030 208 479 681 | [s.goerke@capera.de](mailto:s.goerke@capera.de) | zum Beraterprofil