

# EMPATHISCHE KOMMUNIKATION ZUR DEESKALATION

**Wertschätzend.  
Lösungsorientiert.  
Miteinander.**

Wachsen. Gestalten. Verstehen.

## Wertschätzung

Beginne positiv: „Danke, dass du dir Zeit nimmst.“

## Reframing

Probleme = Chancen: „Das ist eine Möglichkeit, gemeinsam zu wachsen.“

## Spiegeln

Zuhören & paraphrasieren: „Wenn ich dich richtig verstehe...“

## Zirkuläres Fragen

Perspektiven öffnen: „Wie fühlt sich dein Kollege dabei?“

## Ja Ja UND

Bestätigen & erweitern: „Ich verstehe, und wir könnten auch...“



## Mehr Verständnis = Deeskalation.



[www.prozessplus-sachsen.de](http://www.prozessplus-sachsen.de)



[info@prozessplus-erz.de](mailto:info@prozessplus-erz.de)



+49 176 70570755



**ProzessPlus**

Wachsen. Gestalten. Verstehen.