

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

 info@prozessplus-erz.de

 +49 176 70570755



ProzessPlus

Wachsen. Gestalten. Verstehen.