

Deeskalationstraining: Übungen & Methoden

Praxisleitfaden der DAPORO Academy – für Behörden, Ämter und Unternehmen.

Was bedeutet Deeskalation?

Deeskalation bedeutet, aggressives oder konflikthafte Verhalten früh zu erkennen und durch ruhige, klare Kommunikation zu entschärfen, bevor es eskaliert. Die folgenden Übungen lassen sich im Team trainieren und im Arbeitsalltag anwenden.

Die 5 Kern-Übungen

■ 1. Frühwarnzeichen lesen

Beobachten Sie Körpersprache, Stimme und Tempo. Übung: Beschreiben Sie reihum drei sichtbare Anzeichen steigender Anspannung – Lautstärke, Gestik, Distanzverhalten – und benennen Sie eine passende Reaktion.

■ 2. Ruhe-Anker setzen

Atmen Sie bewusst aus, lockern Sie die Schultern, sprechen Sie langsamer. Übung: 4 Sekunden einatmen, 6 Sekunden ausatmen, dann den ersten Satz bewusst ruhig formulieren.

■ 3. Aktiv zuhören & spiegeln

Signalisieren Sie Verständnis, ohne zuzustimmen. Übung: Fassen Sie das Anliegen des Gegenübers in einem Satz zusammen ("Sie ärgern sich, weil ...") und prüfen Sie, ob es stimmt.

■ 4. Grenzen klar & respektvoll setzen

Benennen Sie das Verhalten, nicht die Person. Übung: Formulieren Sie Ich-Botschaften ("Ich möchte Ihnen helfen, dafür brauche ich ...") statt Vorwürfen ("Sie müssen ...").

■ 5. Ausstieg & Sicherheit

Definieren Sie vorab, wann ein Gespräch beendet oder Hilfe geholt wird. Übung: Legen Sie ein klares Signalwort und einen Ablauf für den Ernstfall im Team fest.

Die Deeskalationsstufen im Überblick

1) Wahrnehmen 2) Beruhigen 3) Zuhören 4) Lösung anbieten 5) Absichern

Diese Übungen ersetzen kein vollständiges Training. In einem Inhouse-Training der DAPORO Academy üben Ihre Teams realitätsnah mit Fallbeispielen aus Ihrem Alltag.

Kontakt: +49 155 63282800 · info@daporo.de · daporo.de