

Herzlich willkommen

Online-Seminar für Statis e.V.

Kritischen Gesprächen
gelassener begegnen



18. September 2025

Nadja van Uelft

Worum es heute geht

Entspannter und souveräner in kritischen Gesprächen

- Hintergrundwissen
- Das eigene Stressgefühl minimieren
- Deeskalation von schwierigen Situationen
- Anwendbare Tipps und Anregungen



⇒ minimieren Stress

15 – 17 Uhr

⇒ erleichtern den Alltag

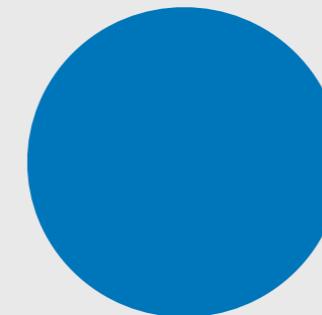
mit einer kurzen Pause

⇒ geben Sicherheit

⇒ steigern die Zufriedenheit

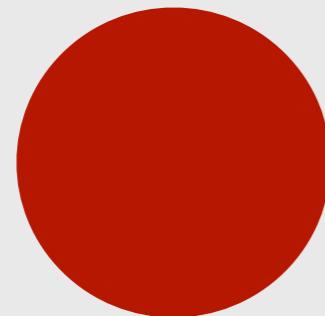
Menschliche Grundbedürfnisse

Sicherheit



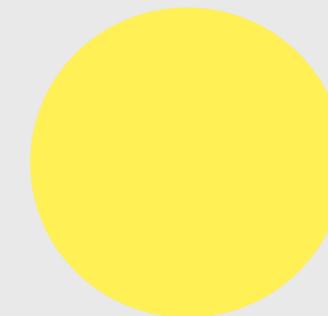
- Überblick
- Orientierung

Bindung



- Beziehung zu sich
- Beziehung zum Umfeld

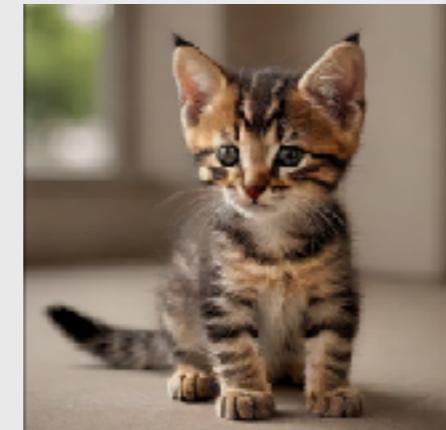
Autonomie



- Raum
- Entscheidung

⇒ Stetes unbewusstes Streben nach deren Erfüllung

Entstehung von Stressgefühl



„Es dauert noch mindestens
45 Minuten“

„Sie sind offensichtlich
völlig inkompetent“

= Reiz



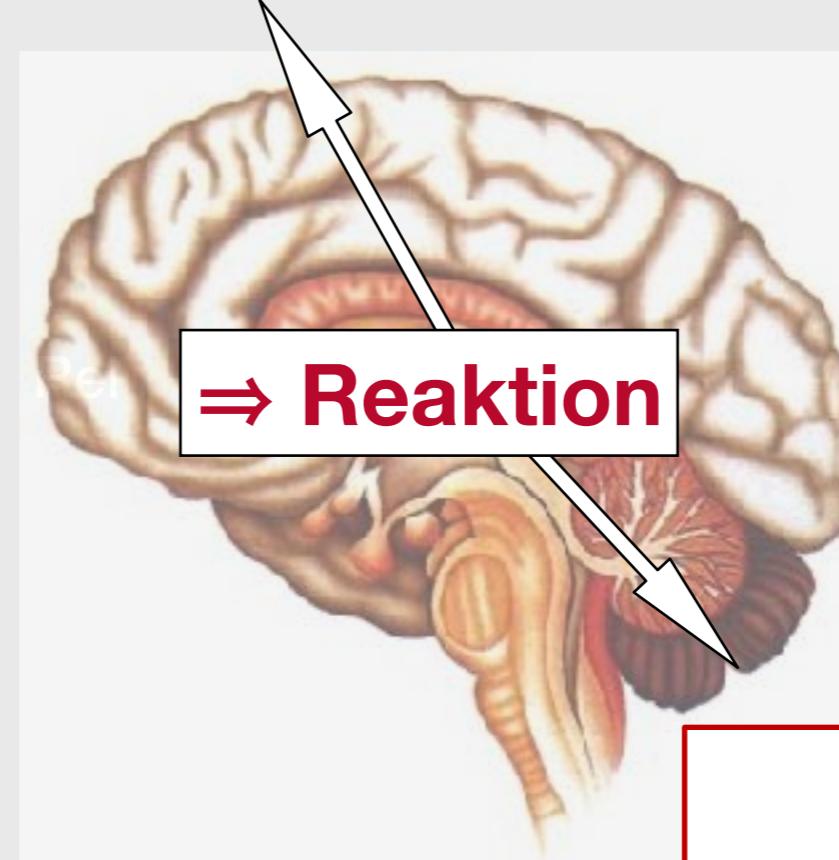
Frontalhirn
Bewusstsein

Freundlichkeit
Professionalität
Sachlichkeit

**Limbisches
System**

Sinneseindrücke
und Emotionen

⇒ Reaktion



Stammhirn

Alarmprogramm mit
Angriff – Flucht – Erstarrung

⇒ Unsere Bewertung bestimmt die Reaktion

Entstehung von Stressgefühl

„Es dauert noch mindestens
45 Minuten“

„Sie sind offensichtlich
völlig inkompetent“



Frontalhirn

Bewusstes Denken

Freundlichkeit

Professionalität

Sachlichkeit

KURZSCHLUSS



**Limbisches
System**
Eindrücke
und Emotionen

Stammhirn

Reflexe und „Alarmprogramm“

⇒ Unter Stress ist der Kontakt zum Frontalhirn unterbrochen!

Kein Kontakt zum Frontalhirn führt zu...



Emotionen
&
Stressverhalten

⇒ bei uns wie auch bei unserem Gegenüber

1. Stressgefühle bei uns selbst



Frontalhirn

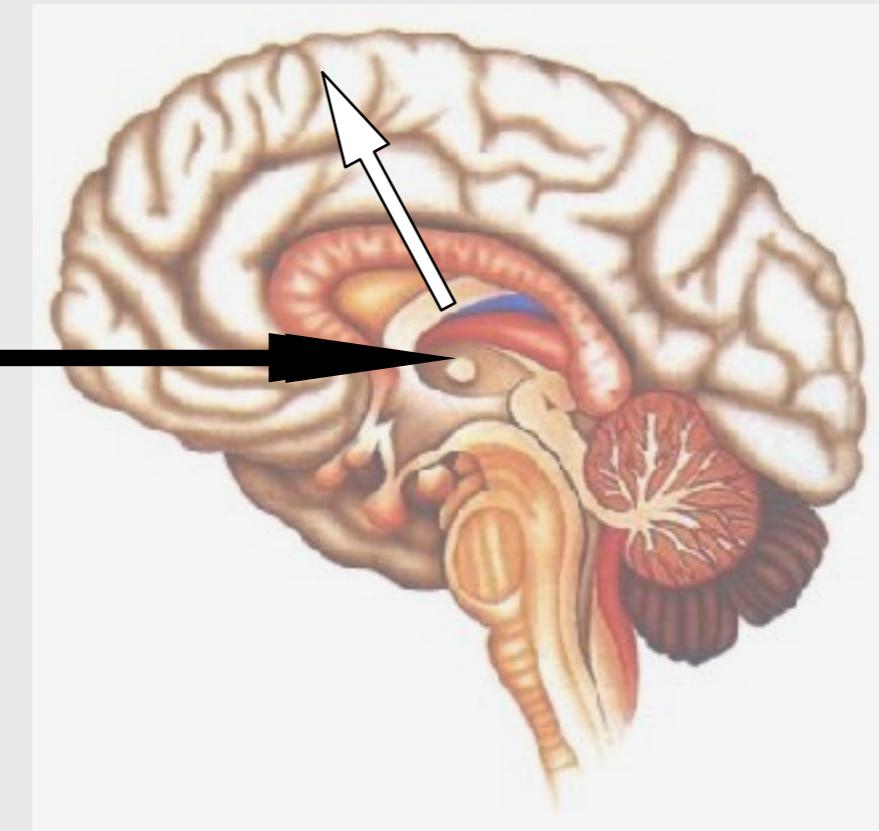
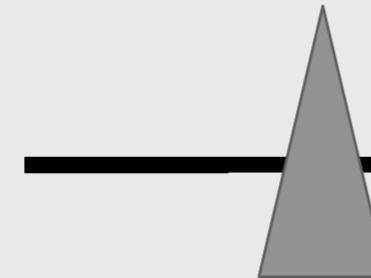
Bewusstsein

Freundlichkeit

Professionalität

Sachlichkeit

„Sie sind offensichtlich
völlig inkompetent“



⇒ Mut zur Lücke – Mut zur Unterbrechung!

Entspannt und gelassen bleiben

Zwischen
Reiz und Reaktion
eine Unter  brechung einfügen

- ⇒ Wir bleiben im Kontakt mit unserem Frontalhirn
- ⇒ Wir bleiben handlungsfähig

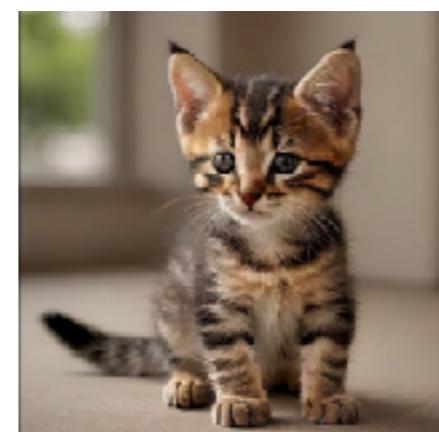
Selbstregulation

in 3 Schritten

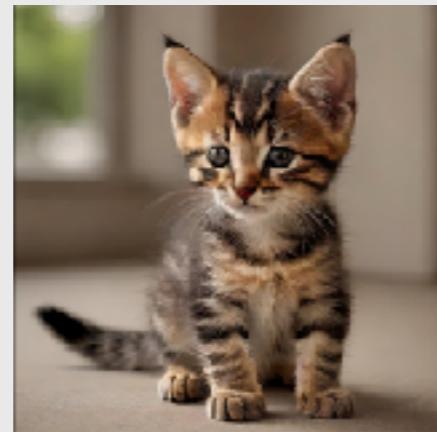
1. Fußsohlen wahrnehmen

2. Sich aufrichten

3. Bewusst ausatmen



2. Stressgefühle beim anderen



„Es dauert noch mindestens
45 Minuten“



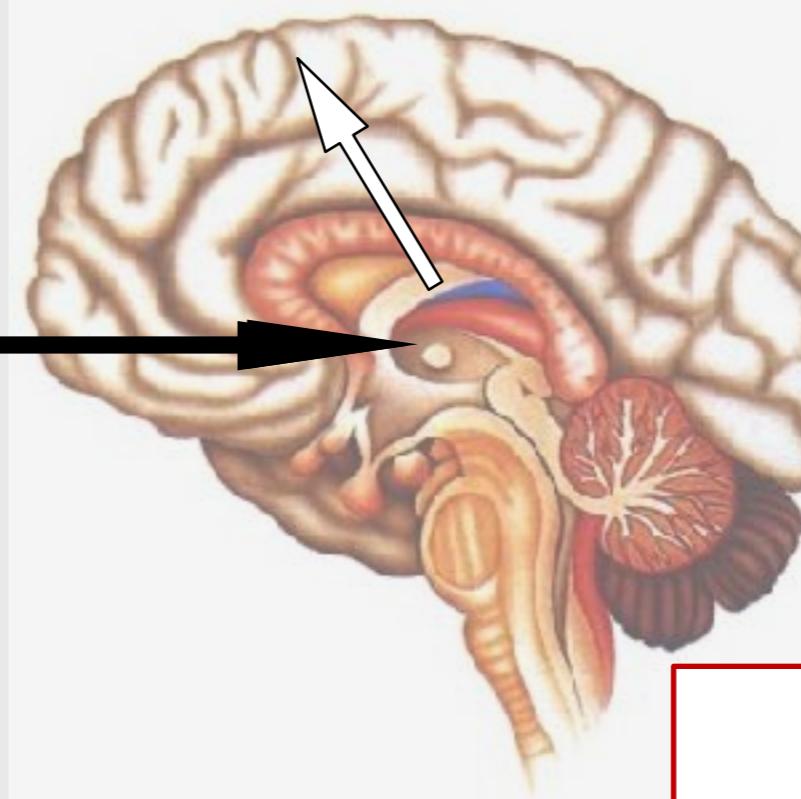
Frontalhirn

Bewusstsein

Freundlichkeit

Professionalität

Sachlichkeit



Limbisches System

Sinneindrücke
und Emotionen

Stammgehirn

Alarmprogramm mit
Angriff – Flucht – Erstarrung

⇒ Unterbrechung zwischen Reiz und Reaktion

Eine Situation deeskalieren

in 3 Schritten

1. Im Kontakt bleiben

2. Den anderen „abholen“

3. Lösungsorientiert „führen“

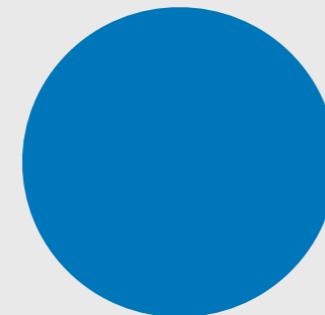
1. Blickkontakt halten. Zuhören und ausreden lassen. Sich körpersprachlich anpassen.

2. Verständnis und Empathie zeigen.
Sich ggf. entschuldigen. Anerkennung geben.

3. In die gewünschte Richtung lenken.
Sagen, wo es jetzt langgeht. Sicherheit geben.

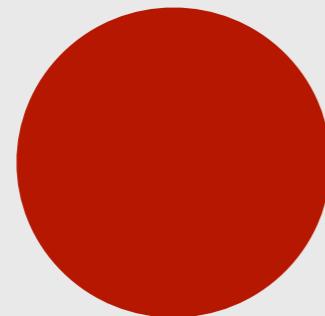
Unser Gegenüber „abholen“

Sicherheit



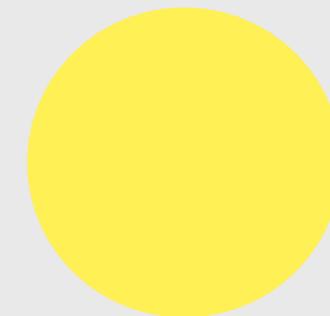
- Überblick
- Orientierung

Bindung



- Beziehung zu sich
- Beziehung zum Umfeld

Autonomie



- Raum
- Entscheidung

⇒ Stetes unbewusstes Streben nach deren Erfüllung

Deeskalationsstrategien

1. Technik für die Selbstregulation

Entspannt und gelassen bleiben

1. Fußsohlen wahrnehmen

2. Sich aufrichten

3. Bewusst ausatmen

2. Technik für den Umgang mit anderen

Souverän Situationen deeskalieren

1. Im Kontakt bleiben

2. Den anderen abholen

3. Lösungsorientiert führen

⇒ Sicher und souverän im Alltag



Der Weg legt sich den Gehenden
unter die Füße.

Asiatische Weisheit

praxisnahe und umsetzbare
Tipps zum Thema

Im Buchhandel und online bestellbar

