

Handungsleitfaden

Resilienz- und Deeskalations- training für den Fahrdienst

Ein Handlungsleitfaden des INQA-Experimentierraum-
Projekts



Mai 2025

Stadtwerke Münster GmbH
Hafenplatz 1, 48155 Münster

Autor
Markus Erning-Sibum

Layout und Grafik
Markus Erning-Sibum

Der vorliegende Leitfaden entstand im Rahmen INQA
Experimentierraum Projektes KompResifÖV.
Das Projekt wurde durch das Bundesministerium für Arbeit
und Soziales im Rahmen der Initiative Neue Qualität der Arbeit
(INQA) gefördert.

Förderkennzeichen des Vorhabens: EXP.02.00006.23

Die Verantwortung für den Inhalt dieser Publikation liegt
beim Autor.

Gefördert durch:



aufgrund eines Beschlusses
des Deutschen Bundestages

Im Rahmen der Initiative:

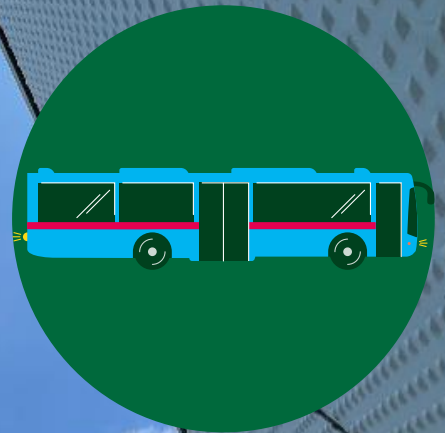


Fachlich begleitet durch:





Stadtwerke
Münster



1

Seite 7

Ziel und Nutzen dieses Leitfadens

2

Seite 9

Das Projekt KompResifÖV

3

Seite 13

Rund um die Deeskalation

4

Seite 17

Warum Resilienztraining für den Fahrdienst?

5

Seite 19

Auswahl des Trainers

6

Seite 21

Welche Themen werden vermittelt?



Résumé



Kapitel 1



Ziel und Nutzen des Leitfadens

Dieser Leitfaden unterstützt Sie bei der Einführung von s.g. Funkkarten und erklärt die Idee der Funkkarte und deren Vorteilen.

Er wurde im Rahmen des vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) geförderten INQA-Experimentierraum-Projekts KompResifÖV erstellt und bietet praxisnahe Beispiele zu den o.g. Themen.

Dieser Handlungsleitfaden begleitet Sie von der ersten Idee bis zur Umsetzung und vermittelt Hürden, Stolpersteine und Erfolge bei der Einführung der beschriebenen Themen.

Der Leitfaden dient als Inspiration als auch praxisorientierte Handlungsanweisung.



Kapitel 2



KompResifÖV Organisationale Resilienz im ÖPNV stärken

Kommunale Verkehrsunternehmen stehen vor wachsenden Herausforderungen: Digitalisierung, Fachkräftemangel und moderne Mobilitätskonzepte prägen die Zukunft des öffentlichen Nahverkehrs (ÖPNV). Diese Entwicklungen erfordern neue Strategien in der Mitarbeiterqualifikation und organisationalen Resilienz.

Resilienz spielt dabei eine zentrale Rolle: Sie schützt nicht nur Fahrer*innen, sondern trägt auch maßgeblich zur Kundenzufriedenheit bei, die für eine zukunftsfähige Entwicklung des ÖPNV unerlässlich ist. Gleichzeitig verändert sich die Arbeitsrealität der Beschäftigten in rasantem Tempo. Parallel dazu führt der Fach- und Arbeitskräftemangel Unternehmen dazu, verstärkt Mitarbeitende mit unterschiedlichen sprachlichen und kulturellen Hintergründen einzustellen.

Diese Diversität birgt sowohl Chancen als auch Herausforderungen. Sprachbarrieren können insbesondere im Funkkontakt zwischen Fahrpersonal und Leitstelle erhebliche Schwierigkeiten verursachen. Zudem können interkulturelle Unterschiede zu Missverständnissen oder Konflikten führen, wenn sie nicht gezielt adressiert werden. Eine erfolgreiche Integration neuer Mitarbeitender sowie die sinnvolle Nutzung digitaler Möglichkeiten sind daher essenzielle Bausteine für die Zukunft des ÖPNV. Ein ganzheitlicher Ansatz, der technologische Fortschritte mit interkultureller Kompetenz verbindet, kann dazu beitragen, diese Herausforderungen zu bewältigen.



2.2. Das KompResifÖV-Projekt – Resilienz als Schlüssel für den Wandel

Hier setzt das vom Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) geförderte INQA-Experimentierraum-Projekt KompResifÖV an. Das Projekt hat zum Ziel, Mitarbeitende und Unternehmen im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) bestmöglich auf die Herausforderungen der digitalen Transformation und die zunehmende Diversität in der Arbeitswelt vorzubereiten. Im Fokus steht dabei die Stärkung der Resilienz der Beschäftigten – insbesondere vor dem Hintergrund der rasant fortschreitenden Digitalisierung und der wachsenden Vielfalt in den Belegschaften.

Ein zentrales Element des Projekts ist die Einrichtung agiler und partizipativer Experimentierräume in vier Verkehrsunternehmen. In diesen Räumen identifizieren Teams aus Betrieb und Verwaltung konkrete Herausforderungen in den Bereichen Führung und Kompetenzentwicklung. Basierend auf diesen Erkenntnissen werden gezielt resilienzfördernde Maßnahmen entwickelt. Dabei werden die Mitarbeitenden aktiv in den Gestaltungsprozess einbezogen – eine „Bottom-up-Methodik“ ermöglicht es ihnen, in agilen Arbeitsphasen eigene Lösungsansätze zu erproben und weiterzuentwickeln. Dieser partizipative Ansatz stärkt nicht nur die Selbstwirksamkeit der Beschäftigten, sondern macht auch teamorientierte Interventionen innerhalb der Unternehmen sichtbarer und wirksamer.

Ein weiterer wichtiger Baustein des Projekts ist die nachhaltige Verankerung der entwickelten Maßnahmen. Um dies zu unterstützen, werden Mitarbeitende in speziellen Trainings gezielt für das Thema Resilienzentwicklung sensibilisiert.

Durch diese Kombination aus partizipativen Experimentierräumen, praxisnahen Trainings und digitalen Lernangeboten leistet KompResifÖV einen wichtigen Beitrag zur Stärkung der organisationalen Resilienz im ÖPNV – und bereitet Unternehmen und Beschäftigte gleichermaßen auf die Herausforderungen der Zukunft vor.



2.3. Zukunftssichere Unternehmen durch resiliente Strukturen

Mit der Kombination aus digitalen Lernangeboten, partizipativen Experimentierprozessen und gezielter Kompetenzförderung trägt KompResifÖV dazu bei, die organisationale Resilienz im ÖPNV zu stärken und Unternehmen zukunftsfähig aufzustellen. Die im Projekt entwickelten Prozesse und Strukturen sollen über die Projektlaufzeit hinaus Bestand haben und als Best-Practice-Beispiele für eine resiliente und zukunftsorientierte Arbeitsgestaltung im ÖPNV dienen.



Kapitel 3



Rund um die Deeskalation

Was ist ein Deeskalationstraining?

Ein Deeskalationstraining vermittelt erprobte Strategien, um aus einer Beschwerde oder einem Konflikt keine Eskalation entstehen zu lassen. Dabei verfolgt das effektive Deeskalationstraining einen präventiven Ansatz, der darauf abzielt, Eskalationsspiralen frühzeitig zu erkennen und zu verhindern oder zumindest erheblich zu mildern. Darüber hinaus soll es die Kompetenz der Mitarbeitenden stärken, frühzeitig zu identifizieren, ob und wie sich Konflikte anbahnen, sowie die zugrunde liegenden Bedürfnisse, Motive oder Zielsetzungen hinter dem Verhalten der beteiligten Personen zu erfassen. Eine erhöhte Sensibilität für diese Faktoren ermöglicht es den Mitarbeitenden, Deeskalationstechniken gezielter und wirkungsvoller einzusetzen. In einem Deeskalationstraining wird der Fokus weniger auf theoretische Modelle oder abstrakte Aggressionstheorien gelegt, sondern auf praxisorientierte, unmittelbar umsetzbare Strategien und Techniken, die sich im Alltag bewährt haben und in kritischen Situationen zuverlässig unterstützen. Ziel des Programms ist es, die Mitarbeitenden zu eigenständigen Lösungsfindungen zu ermutigen, ihnen Raum zum Üben zu bieten und den Lernprozess sowohl ansprechend als auch motivierend zu gestalten. Dabei soll das Training nicht nur lehrreich sein, sondern auch Freude bereiten und die Teilnehmer aktiv in den Lernprozess einbinden.

Wo beginnt Deeskalation?

Wo genau beginnt die Kunst der Deeskalation? Die Antwort lautet: so früh wie möglich. Eine Eskalation manifestiert sich häufig als schrittweise Steigerung emotionaler Reaktionen, wobei die Herausforderung darin besteht, diese Entwicklung rechtzeitig zu erkennen und zu steuern. Je intensiver die Emotionen des Gegenübers sind, desto anspruchsvoller wird es, die Situation zu entschärfen. Im Verlauf einer Eskalation kommt hinzu, dass das Gehirn eines emotional aufgeladenen Menschen zunehmend nur noch jene Informationen wahrnimmt, die mit seinem aktuellen Gefühlsspektrum in Einklang stehen. Aus diesen und zahlreichen weiteren psychologischen Mechanismen ergibt sich, dass ein frühzeitiges, idealerweise präventives Eingreifen die effektivste Strategie darstellt, um eine Eskalation zu verhindern oder zumindest maßgeblich einzudämmen.

Was versteht man unter Deeskalation?

Deeskalation bedeutet, die emotionalen Reaktionen in einem Konflikt so rasch wie möglich zu mildern. Denn Stress und aufwallende Emotionen führen dazu, dass Handlungen, Äußerungen oder Unterlassungen, die notwendig und sinnvoll wären, verzögert oder ganz unterlassen werden. Emotionale Erregung bewirkt zudem, dass die „vernünftigen“ Areale des Gehirns sukzessive ausgeschaltet werden; haben Sie in Ihrer schlimmsten Wut jemals kluge Aussagen gemacht oder nachhaltige Lösungen gefunden? Es ist eine Seltenheit, dass ruhige Menschen schreien, drohen, andere angreifen oder die Selbstkontrolle verlieren. Wie man jedoch schnell und wirkungsvoll die Emotionen Ihres eskalierenden Gegenübers dämpfen kann, wird in einem Deeskalationstraining vermittelt..

Was sind Deeskalationsstrategien?

Deeskalationstechniken und -strategien stellen eine Vielzahl von Werkzeugen im methodischen Repertoire der Krisenkommunikation und Konfliktlösung dar. Diese Strategien können äußerst vielfältig sein und sich teilweise sogar widersprechen. In einer Eskalationsphase kann es ratsam sein, aktiv zuzuhören, um die Situation zu entschärfen, ebenso wie es manchmal notwendig ist, die Stimme deutlich zu erheben. Bei gravierenden Beleidigungen kann es für bestimmte Personen hilfreich sein, diese zu ignorieren, während bei anderen eine sofortige Reaktion unabdingbar ist. Der gezielte Einsatz von Fragen erweist sich als äußerst nützlich, um den Gesprächspartner auf andere Themen zu lenken. Allerdings besteht die Gefahr, dass eine zu große Anzahl an Fragen schnell überfordernd wirkt und die Wut verstärken kann. Es sollte in einem sozialen und kommunikativen Methodenkoffer nicht von einem „richtigen“ Werkzeug gesprochen werden, sondern vielmehr vom wirksamsten Instrument, das in einer spezifischen Situation zum Einsatz kommen sollte.

Welche Deeskalationstechniken gibt es?

Es existiert eine Vielzahl von Deeskalationsfeldern, die es Mitarbeitenden ermöglichen, Konflikte und Eskalationen wirksam zu schlichten und zu befrieden. An erster Stelle steht die Fähigkeit, **SELBSTBEWUSST** in Konfliktsituationen aufzutreten und die eigene innere Stärke gezielt zu aktivieren. Zweitens ist es essenziell, sich beim „Denken zuzusehen“ – eine **HALTUNG**, die beschreibt, wie wir unsere innere Einstellung steuern: Möchte ich den Konflikt gewinnen und Recht behalten, oder ist es mein Ziel, meine Meinung klar und deutlich zu artikulieren? An dritter Stelle steht die **KOMPETENZ**, die Beweggründe und Bedürfnisse des Konfliktpartners zu erkennen, um die Situation besser zu verstehen. Viertens ist die **KOMMUNIKATION** von zentraler Bedeutung; für unterschiedliche Situationen sind verschiedene Taktiken und Techniken erforderlich.

Deshalb sollte jeder Mitarbeitende über einen umfassenden kommunikativen Methodenkoffer verfügen. Nummer fünf umfasst vielfältige **HANDLUNGSSTRATEGIEN**, insbesondere Techniken und Taktiken zum **SELBSTSCHUTZ**. An sechster Stelle steht die Fähigkeit zur **SELBSTKONTROLLE**, da man davon ausgehen kann, dass die meisten Fehler unter Stress entstehen. Schließlich ist die **ABRUFBARKEIT** von Wissen und Kompetenzen von entscheidender Bedeutung – denn was nützt all mein Wissen, wenn es mir erst nach dem Konflikt bewusst wird?

Welche Deeskalationstechniken erweisen sich als weniger wirksam?

Das konstruktive Führen eines streitigen Dialogs, eine lösungsorientierte Konfliktbewältigung oder der Einsatz effektiver Deeskalationsmethoden sind oftmals leichter formuliert als in der Praxis umzusetzen. Die Ratschläge „Ruhig bleiben!“, „Hör nicht hin!“ oder „Du musst keine Angst haben!“ sind zwar gut gemeint, erweisen sich jedoch häufig als wenig hilfreich. Vielmehr können sie die Situation sogar verschärfen. Beobachten Sie einmal Ihre Reaktion, wenn jemand zu Ihnen sagt: „Komm mal runter!“ oder im privaten Kontext „Chill mal deine Base!“ (siehe auch Selbstkontrolle). Ebenso sind Bagatellisierungen wie „Das wird schon wieder!“ oder „Wer weiß, wozu es gut ist!“ nicht immer förderlich für eine Verbesserung des Gesprächs oder die Lösung eines Konflikts.



Kapitel 4



Warum Resilienz- und Deeskalationstraining für den Fahrdienst?

Das Projekt KompResifÖV widmet sich der Thematik der Resilienz als essenziellen Schlüsselkompetenz für den Wandel und strebt an, durch seine Ergebnisse die organisationale Resilienz im öffentlichen Personennahverkehr (ÖPNV) nachhaltig zu stärken.

Im Kontext der organisationalen Resilienz kommt insbesondere dem Fahrdienst eine zentrale Bedeutung zu. Die Mitarbeitenden im Fahrdienst verstehen sich als das Aushängeschild des jeweiligen Betriebs. Sie agieren an vorderster Front, stets im engen Kontakt mit den Fahrgästen und unter ständiger Beobachtung. Nicht selten werden sie auch als Puffer für diverse Anliegen herangezogen – sei es bei Beschwerden über das Bussystem, Verspätungen, das Fahrverhalten oder allgemein über den Service. Zudem tragen sie die Verantwortung für die Sicherheit und Ordnung im Fahrzeug. Diese vielfältigen Aufgaben erfordern ein hohes Maß an Kompetenz und Flexibilität.

Hierbei kommt der persönlichen Resilienz eine entscheidende Rolle zu, um den vielfältigen Herausforderungen gerecht zu werden und dabei stets freundlich, hilfsbereit sowie zuvorkommend zu bleiben. Nur durch eine ausgeprägte Resilienz können die Mitarbeitenden im Fahrdienst den Anforderungen des Berufs gerecht werden und gleichzeitig die Qualität des öffentlichen Nahverkehrs sichern.

Ein Deeskalationstraining vermittelt wirksame Strategien, um aus einer Beschwerde oder einem Konflikt keine Eskalation entstehen zu lassen. Dabei setzt das effektive Deeskalationstraining präventiv an, um Eskalationsspiralen zu verhindern oder zumindest zu minimieren. Zudem zielt es darauf ab, die Kompetenz der Mitarbeitenden zu stärken, frühzeitig zu erkennen, ob und wie sich Konflikte anbahnen, sowie die zugrunde liegenden Bedürfnisse, Motive oder Ziele hinter dem Verhalten einer Person zu identifizieren. Je besser Mitarbeitende diese Bedürfnisse wahrnehmen, desto gezielter können Deeskalationstechniken angewandt werden.

Im Deeskalationstraining soll der Fokus weniger auf theoretischen Modellen oder Aggressionstheorien liegen, sondern auf praxisnahe, umsetzbare und im Alltag bewährte Techniken und Strategien. Diese sollen Sie in kritischen Situationen wirkungsvoll unterstützen. Ziel des Trainings ist es, Mitarbeitende zu eigenständigen Lösungsansätzen zu ermutigen, ihnen Raum zum Üben zu bieten und den Lernprozess ansprechend und motivierend zu gestalten. Und nicht zuletzt soll das Training auch Freude bereiten!



Kapitel 5



Auswahl des Trainers

Bei der Auswahl des Trainers waren den Stadtwerken Münster GmbH folgende Punkte wichtig:

Der Trainer sollte bereits ausgeprägte Erfahrung im Bereich Resilienz- und Deeskalationstraining haben.

Das Training sollte praxisnah und praxistauglich sein.

Ebenso sollte es sich nach den Interessen der Teilnehmer richten. Und nicht zum Schluss sollte es auch noch Spaß machen!

Hier haben die Stadtwerke Münster sich auf einen bereits im Hause bekannten Trainer verlassen und wurden auch nicht enttäuscht.

Das Trainingsinstitut arbeitet nach dem Motto „**Menschen aus der Praxis. Für die Praxis**“.

Die Trainingskompetenzen müssen folgenden Ansprüchen gerecht werden:

- unter Stress anwendbar
- effektiv & praxistauglich
- Wissenschaftlich fundiert

Hier ein Auszug aus der Homepage des Trainers:

DAS IST UNS WICHTIG

Unser Training sollte ...

... praxisnah und praxistauglich sein!

Unsere Trainingsinhalte müssen im Alltag der Teilnehmer:innen funktionieren. Daher durchlaufen alle unserer Techniken den **Praxischeck**! Was bei uns selbst und den Teilnehmer:innen dauerhaft nicht funktioniert, nehmen wir aus dem Trainingsprogramm. Egal, wie positiv es in der Theorie erst einmal klingt.

... sich nach den Interessen der Teilnehmer richtet!

Wir haben im Training einen roten Faden. Doch es ist genauso wichtig, dass sich das Training nach den **aktuellen Themen** und Herausforderungen der Teilnehmer:innen orientiert. Tangiert Sie einer der Lerninhalte nicht, dann ändern wir das und machen dort weiter, wo es für Sie spannend und nützlich ist.

... mit vielen Sinnen erlebbar sein!

Theoretische Ausführungen sind in einem Training hilfreich, um den Sinn einer vermittelten Strategie nachvollziehen zu können. Jedoch erzielen theoretische Darlegungen nicht die gleichen Aha- und Merkeffekte wie Inhalte, die mit möglichst vielen Sinnen **erlebt** werden. Denn so bleibt das Gelernte länger in den Köpfen und kann bei Bedarf besser abgerufen werden.

... auf Augenhöhe stattfinden!

Unsere Teilnehmer:innen bringen sehr viele Erfahrungen aus Ihrem Alltag mit und sind **Fachleute** für Ihre Arbeitswelt. Daher wird jeder Teilnehmer von uns mit seinen Kompetenzen wertgeschätzt. Egal welcher Tätigkeit der Mitarbeiter nachgeht. Wir möchten Ihre Erfahrungen und Fähigkeiten mit unseren Kompetenzen **erweitern**. Von Profis für Profis!

... (auch) Spaß machen!

Wir finden, ein Training darf auch unterhaltsam sein! Wir versuchen jeden Lerninhalt so zu präsentieren, dass es **Spaß** macht zuzuhören und mitzumachen. Wir möchten die Teilnehmer:innen mit allen Mitteln daran hindern, auf die Uhr oder aus dem Fenster zu schauen. Inhaltliche Brillanz hilft nichts, wenn die Zuhörer sich langweilen. Daher lieben wir den Satz zum Ende eines Trainings: *"Oh, ist schon Schluss! Schade!"*



Kapitel 6



Welche Themen sollen vermittelt werden?

Ob es sich um ein äußerst herausforderndes Gespräch mit dem Vorgesetzten handelt, verbale Angriffe, Beleidigungen, Drohungen oder sogar körperliche Übergriffe – viele dieser Situationen sind den Busfahrerinnen und Busfahrern aus ihrem Alltag vertraut. Dennoch fehlt es vielen in solchen Momenten an rhetorischer Schlagfertigkeit und Sicherheit.

Mit unserem Resilienz- und Deeskalationstraining möchten wir praxisnahe Unterstützung bieten, um Beschwerden und Konflikte kompetent zu bewältigen. Von kommunikativen Handwerkszeugen bis hin zu rhetorischer Selbstverteidigung werden effektive und umsetzbare Deeskalationstechniken vermittelt, die in Gewalt- und Worst-Case-Szenarien Anwendung finden können.

Diese Werkzeuge sind in sieben Kompetenzbereiche gegliedert. Jeder einzelne Baustein trägt dazu bei, die Resilienz der Mitarbeitenden zu stärken und sie besser auf herausfordernde Situationen vorzubereiten.

Lesen Sie auf den nächsten Seiten weiter, wo die 7 Kompetenzen genauer erklärt werden.

Kompetenz : (Er)kenne Dich selbst



SELBSTREFLEXION & SELBSTVERTRAUEN

In herausfordernden Situationen ist man immer ein **Teil des Ganzen**. Ob ich Ruhe oder Hektik ausstrahle, was und wie ich etwas sage oder (aktiv) zuhöre. Welche innere Haltung mich leitet (Recht haben oder Lösung anstreben) u.v.m. Daher ist es sinnhaft, diese Anteile bestmöglich zu **kennen** und **verstehen**, um sich in schwierigen und stressbesetzten Situationen effektiv selbst zu steuern.

Kompetenz 2: Schaue Dir beim Denken zu



„ANDERE“ LÖSUNGEN ERMÖGLICHEN

In unserem Kopf wird entschieden, wie wir Aussagen oder Verhaltensweisen interpretieren. Eine Interpretation ist grundsätzlich **subjektiv** und von daher der Quell vieler Missverständnisse und Konflikte. Schnell stellt sich in einem Konflikt die Frage, wer Recht oder Unrecht hat, wer gewinnt oder verliert. Wenn es gelingt, auf den Kampf ums Recht zu verzichten, eröffnen sich bessere Möglichkeiten für einen Konsens: „Wir sind uns einig, dass wir (noch) keine Einigung haben!“

Kompetenz 3: Menschen verstehen



BEDÜRFNISSE UND MOTIVE ERKENNEN

Um auf einem Menschen Einfluss zu nehmen oder einen Konfliktpartner zu beruhigen, ist es notwendig, eine Idee zu dem **Motiv** oder den **Bedürfnissen** des Gegenübers zu haben. Die allerbeste Technik nützt nichts, wenn sie nicht zur Person oder dem Kontext passt. Ein Hammer ist weniger effektiv, wenn der Nagel aus der Wand soll. Je klarer das Motiv ist, desto effektiver kann strategisches oder kommunikatives Handwerkzeug eingesetzt werden.

Kompetenz 4: Kommunikation



SPRACHE, DIE WIRKT.

DIE Kommunikationstechnik, die IMMER funktioniert, gibt es unserer Meinung nach nicht. Vielmehr geht es um einen kommunikativen Methoden-koffer, aus dem wir das passende Werkzeug entnehmen können. Häufig ist es auch nicht die EINE kommunikative Technik, die uns hilft, sondern eher eine Vielzahl von Techniken. Sagen Sie zu einer Person einmal: „Das siehst **du falsch!**“ oder „**Ich** habe eine **andere** Meinung!“ Sie werden den Unterschied merken!

Kompetenz 5: Handlungskompetenz



HANDELN IN KRISEN – SELBSTSCHUTZ

Leider kann nicht jede Bedrohungssituation kommunikativ gelöst werden. Daher braucht es Selbstverteidigungsstrategien, die auch für einen **Nichtkampfsportler** geeignet sind, um sich oder andere vor Angriffen zu schützen. Hierbei gilt es, sowohl effektive Deeskalationsstrategien als auch einfache, aber wirksame Selbstverteidigungstechniken zu kennen und zu können. Und das alles immer mit Blick auf die rechtlichen Möglichkeiten.

Kompetenz 6: Selbstkontrolle



SELBSTKONTROLLE IN STRESS- UND DRUCKSITUATIONEN

Trotz Provokationen, Anfeindungen oder Respektlosigkeit besteht die professionelle Aufgabe darin, **ruhig, souverän** und **kundenfreundlich** zu bleiben. Doch wie macht man das, wenn man gerade nicht entspannt, friedlich oder empathisch ist? Sondern genervt, wütend und laut schreien möchte. Selbstkontrolle ist aus unserer Sicht eine echte Kunst, die es zu erlernen und trainieren gilt! Wir zeigen Ihnen gerne, wie sie durch Selbstkontrolle und „Professionelle Langsamkeit“ auch bei Puls 180 Profi bleiben können.

Kompetenz 7: Abruf von Kompetenzen



GUT SEIN, WENN ES DARAUF ANKOMMT!

Ein schwieriges Gespräch, eine wichtige Präsentation oder ein intensiver Streit; jeder kennt es, dass uns die allerbesten Strategien oder Antworten nicht einfielen. Aber, etwas **später** oder abends auf dem Sofa, auf einmal sind sie da, all die brillanten Antworten und Lösungsstrategien. Wer kennt das nicht? Die Fähigkeit, unter Stress sein Wissen zielgerichtet abzurufen, lässt sich trainieren. Wir möchten Ihnen zeigen, wie das geht!



Kapitel 7



Résumé

Ein Deeskalationstraining ist essenziell, um Mitarbeitende in die Lage zu versetzen, Konflikte frühzeitig zu erkennen und wirksam zu entschärfen. Durch gezielte Schulungen entwickeln sie Fähigkeiten, um in angespannten Situationen ruhig und souverän zu bleiben, Missverständnisse zu vermeiden und Eskalationen zu verhindern. Dies trägt maßgeblich zu einem harmonischen Arbeitsumfeld bei, verbessert die Kommunikation und erhöht die Sicherheit für alle Beteiligten.

Ein Resilienztraining ergänzt diese Kompetenzen, indem es Mitarbeitende stärkt, psychisch widerstandsfähig gegenüber Stress, Druck und belastenden Situationen zu werden. Resiliente Mitarbeitende können Herausforderungen besser bewältigen, bleiben motiviert und behalten ihre Leistungsfähigkeit auch in schwierigen Zeiten bei. Dadurch profitieren sowohl die Mitarbeitenden selbst als auch das Unternehmen durch eine höhere Produktivität, geringere Krankheitsausfälle und eine positive Arbeitsatmosphäre.

Insgesamt sind beide Trainingsmaßnahmen eine Investition in die persönliche Entwicklung der Mitarbeitenden und in die Stabilität und Effizienz des gesamten Teams. Sie fördern eine resilientere, konfliktfähigere Belegschaft, die proaktiv und souverän den Anforderungen des Arbeitsalltags begegnet.