NEOP

PRESENCE PAPER

Druck vom Kessel

Ein Kunde wird mitten im Termin laut. Ein Kollege greift dich vor der ganzen Runde an. Dieses Paper zeigt dir, wie du in solchen Momenten ruhig bleibst, den Druck herausnimmst und das Gespräch wieder führst.



Eskalation kommt ohne Ankündigung. Souverän bleibt, wer zuerst sich selbst hält.

Halten

Du stabilisierst dich, bevor du sprichst.

Öffnen

Du hörst den anderen, ohne nachzugeben.

Führen

Du bringst das Gespräch zurück in die Spur.

EDITORIAL

Das Beste hoffen, das Schlimmste befürchten

Diesen Satz habe ich mir früh angewöhnt. Nicht aus Pessimismus, sondern weil die schwierigsten Momente nie im Kalender stehen. Aus meiner Coaching-Ausbildung habe ich eine zweite Regel mitgenommen, die mich seitdem begleitet: Erst Druck vom Kessel nehmen. Dann reden wir über die Sache. Auf den folgenden Seiten findest du das Werkzeug dafür.

Tim Christopher Gasse · Gründer und leitender Coach

GRUNDLAGEN

03 Die Lage
04 Druck rausnehmen, nicht kontern
05 Das Modell

HALTEN

06 Der Ernstfall-Check
07 Wenige Sätze, die tragen
08 Erst atmen, dann antworten
09 Die ersten drei Sekunden
10 Stimme runter, Tempo raus
11 Der Körper spricht zuerst

ÖFFNEN

12 Erst anerkennen, dann fragen
13 Woher kommt der Druck
14 Sag, was du gehört hast
15 Die Druck-raus-Treppe
16 Frag nie warum
17 Was statt warum
18 Sätze, die Öl ins Feuer gießen

FÜHREN

19 Mir ist wichtig
20 Vom Ärger zum nächsten Schritt
21 Der Raum hört mit
22 Video und Telefon
23 Unter vier Augen weiter
24 Wenn nichts mehr hilft

ABSCHLUSS

25 Nach dem Sturm
26 Aus der Praxis
27 Dein Sieben-Tage-Plan
28 Der Check
29 Die Essenz
30 Über NEOP
31 Programme
32 Kontakt

NEOP

DIE LAGE

Es kippt, wenn du nicht damit rechnest

Der Termin ist vorbereitet, die Agenda steht. Dann fällt ein Satz, und die Stimmung kippt. Niemand hat dich gewarnt, und trotzdem schauen alle auf dich. Genau in diesem Moment entscheidet sich, wie du wirkst.

Im Kundentermin

Eine Lieferung kam zu spät. Der Kunde will keine Erklärung, er will Luft ablassen.

Im Meeting

Ein Kollege stellt deinen Vorschlag vor allen infrage. Scharf und persönlich.

Im Call

Die Kamera läuft, die Leitung hakt, und dein Gegenüber wird mit jedem Satz lauter.

REFLEX 01

Kontern

Du schlägst zurück. Der Druck steigt, und am Ende gewinnt niemand.

REFLEX 02

Rechtfertigen

Du erklärst dich. Je länger du redest, desto schwächer wirkst du.

REFLEX 03

Einknicken

Du gibst nach, um Ruhe zu haben. Das Problem kommt beim nächsten Termin zurück.

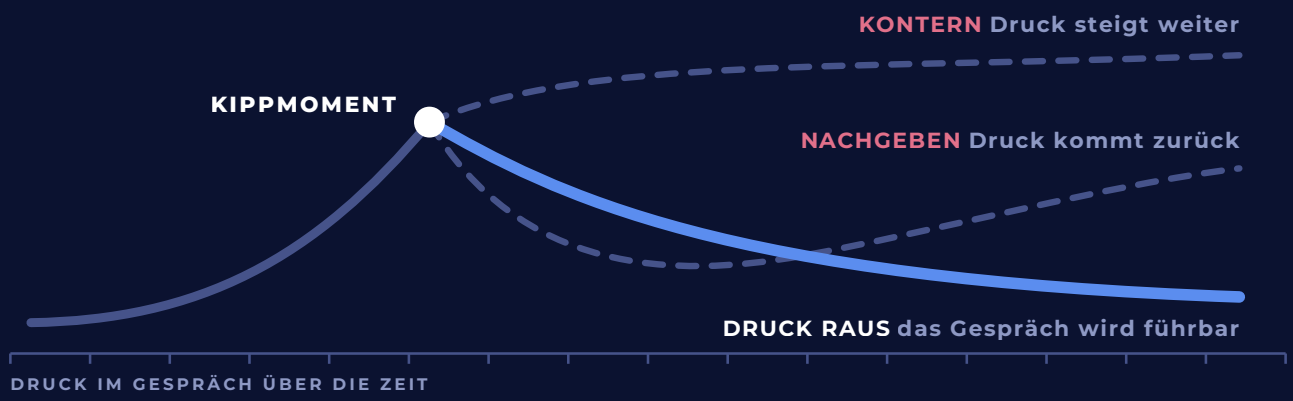
REFLEXION

Welcher der drei Reflexe ist deiner? Denk an die letzte Situation, in der es gekippt ist. Was hast du in den ersten fünf Sekunden getan?

DIE ABGRENZUNG

Druck rausnehmen, nicht kontern

Schlagfertigkeit ist ein gutes Werkzeug, wenn dich jemand testet und eine kurze Antwort reicht. In einer echten Eskalation macht jede Pointe den Druck größer. Hier geht es nicht darum, den Schlagabtausch zu gewinnen. Es geht darum, ihn aufzulösen.



01	**Kontern**	Du gewinnst vielleicht den Moment, aber du verlierst das Gespräch. Der andere muss nachlegen, um sein Gesicht zu wahren.
02	**Nachgeben**	Es wird kurz ruhig. Doch der Ärger ist nicht gelöst, nur vertagt, und du hast deine Position aufgegeben.
03	**Druck raus**	Du nimmst den anderen ernst und hältst trotzdem deine Linie. Erst danach sprecht ihr über die Lösung.

DAS MODELL

Von innen nach außen

Souveränität in der Eskalation entsteht in drei Kreisen. Du beginnst immer innen, bei dir selbst. Erst wenn du stehst, kannst du den anderen öffnen. Und erst wenn der Druck raus ist, führst du das Gespräch.



01 **Halten**	Vorbereitung, Atem, Stimme und Körper. Du sorgst dafür, dass der Druck des anderen nicht zu deinem wird.
02 **Öffnen**	Anerkennen, spiegeln, fragen. Du zeigst, dass du verstehen willst, was den anderen gerade antreibt.
03 **Führen**	Ziel, Grenze, Raum. Du machst klar, was dir wichtig ist, und bringst das Gespräch zum nächsten Schritt.

NEOP

Der Ernstfall-Check

Vor jedem wichtigen Termin stellst du dir drei Fragen. Das dauert drei Minuten und verändert, wie du in den Raum gehst. Wer das Schlimmste einmal durchgespielt hat, wird davon nicht mehr überrascht.

01

Der härteste Satz

Was ist das Schlimmste, das ich heute hören kann? Wörtlich notieren.

02

Mein erster Satz

Was sage ich darauf? Ein Satz, der anerkennt und nicht rechtfertigt.

03

Meine Grenze

Was ist für mich nicht verhandelbar, im Ton und in der Sache?

WARUM DAS WIRKT

Dein Kopf reagiert auf Überraschung mit Alarm. Ein Satz, den du schon einmal gedacht hast, ist keine Überraschung mehr. Du antwortest dann aus Vorbereitung, nicht aus dem Reflex. Und meistens tritt das Schlimmste gar nicht ein. Dann gehst du entspannter in den Termin, weil du weißt: Selbst wenn, bin ich bereit.

ÜBUNG

3 MIN · VOR JEDEM TERMIN

Drei Minuten vor dem Termin

Nimm dir vor deinem nächsten Kundentermin drei Minuten. Schreib die drei Antworten auf eine Karteikarte und steck sie ein. Wiederhole das eine Woche lang vor jedem Termin.

Es geht nicht darum, mit Ärger zu rechnen. Es geht darum, nicht von ihm überrollt zu werden.

NEOP

Wenige Sätze, die tragen

Unter Druck fällt dir nichts Kluges ein. Das ist normal. Deshalb schreibst du dir fünf bis sieben einfache Sätze auf, bevor es ernst wird. Laminiert, auf dem Schreibtisch, immer griffbereit. Oft sind es genau diese wenigen, einfachen Sätze, die ein Gespräch tragen.

DEINE SATZKARTE · VORSCHLAG

01 **Anerkennen** „Das ist ärgerlich. Ich höre zu."

02 **Zeit gewinnen** „Okay. Lassen Sie mich das kurz sortieren."

03 **Spiegeln** „Wenn ich Sie richtig verstehe, geht es um …"

04 **Fragen** „Was genau ist passiert?"

05 **Bedarf klären** „Was bräuchten Sie jetzt von mir?"

06 **Ziel** „Mir ist wichtig, dass wir das heute lösen."

07 **Grenze** „Mir ist wichtig, dass wir in diesem Ton nicht weitersprechen."

SO WIRD SIE ZUM WERKZEUG

- Formuliere die Sätze in deinen eigenen Worten. Nur was nach dir klingt, kommt im Ernstfall über die Lippen.
- Laminiere die Karte und leg sie auf den Schreibtisch. Im Online-Meeting direkt neben die Kamera, in Präsenz in die Mappe.
- Lies die Sätze einmal am Tag laut. Nach zwei Wochen brauchst du die Karte kaum noch.

Faustregel: Jeder Satz passt in einen Atemzug. Was länger ist, sagst du unter Druck nicht.

Erst atmen, dann antworten

Wenn dich jemand angreift, will dein Körper sofort reagieren. Genau diesen Impuls unterbrichst du. Ein langer Atemzug kauft dir die Sekunden, die du brauchst, um zu wählen statt zu reagieren.



Die Pause gehört dir. Niemand im Raum erwartet, dass du sofort antwortest.

ÜBUNG

1 MIN · 3× TÄGLICH

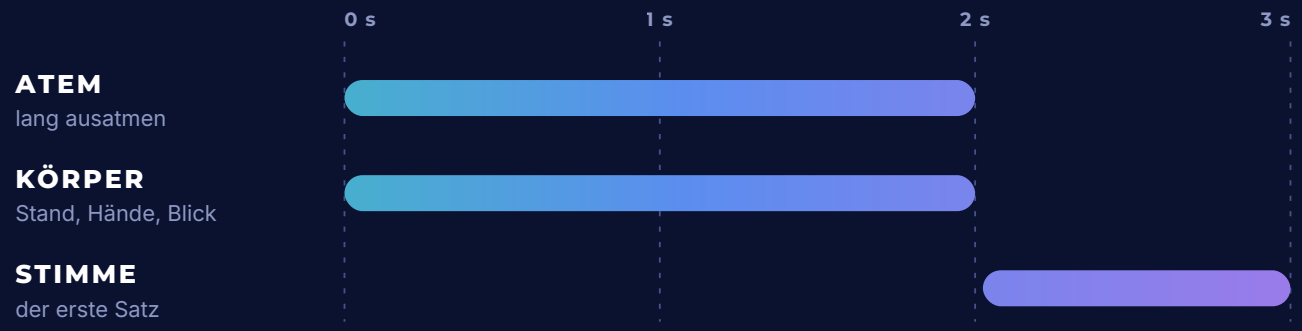
Die lange Ausatmung

Atme vier Sekunden ein und sechs Sekunden aus. Übe das dreimal am Tag, eine Woche lang, auch ohne Anlass. Dann ist es im Ernstfall abrufbar.

NEOP

Die ersten drei Sekunden

Im echten Gespräch hast du keine zehn Sekunden, sondern etwa drei. Und in dieser Zeit passiert alles gleichzeitig: Du atmest aus, findest deinen Stand und sprichst dann den ersten Satz. Wer sofort losredet, übernimmt das Tempo des anderen. Wer einen Atemzug wartet, setzt sein eigenes.



WARUM DER EINE ATEMZUG WIRKT

Zwei Sekunden Pause fallen im Gespräch kaum auf. Sie wirken nicht unsicher, sondern überlegt, und sie nehmen dem anderen die Reibungsfläche, die ein schneller Konter ihm geben würde. Wird dir die Stille zu lang, überbrückst du sie mit einem ruhigen Nicken oder dem ersten Satz deiner Satzkarte.

ÜBUNG — 10 MIN · ZU ZWEIT

Der Drei-Sekunden-Lauf

Lass dir von einer Kollegin einen harten Satz zurufen. Atme einmal aus, stell die Füße fest, dann antworte. Länger als drei Sekunden soll es nicht dauern. Fünf Durchgänge, dann wechselt ihr.

> *Die Pause ist kein Zögern. Sie ist eine Entscheidung.*

NEOP

Stimme runter, Tempo raus

Erregung steckt an. Wenn dein Gegenüber laut und schnell wird, wirst du es automatisch auch. Deine Aufgabe ist, bewusst dagegenzuhalten. Nicht mit Worten, sondern mit Klang.

GEGENÜBER
laut, schnell, hoch



DU
tief, langsam, ruhig



01

Tiefer

Sprich aus dem Bauch, nicht aus dem Hals. Eine tiefe Stimme beruhigt.

02

Langsamer

Halbiere dein Tempo. Setze nach jedem Satz eine Pause.

03

Leiser

Etwas leiser als der andere. Er muss zuhören, um dich zu verstehen.

ÜBUNG

5 MIN · TÄGLICH

Der Gegenklang

Lies einen Absatz laut, einmal in deinem Stresstempo, einmal halb so schnell und tiefer. Nimm beide Fassungen mit dem Handy auf und hör sie direkt hintereinander an.

NEOP

Der Körper spricht zuerst

Bevor du den ersten Satz sagst, hat dein Gegenüber dich schon gelesen. Ein fester Stand und ruhige Hände senden eine klare Botschaft: Ich bin hier, und ich bleibe.

01

Stand

Beide Füße fest am Boden. Im Sitzen: Rücken an die Lehne, Füße flach.

02

Hände

Sichtbar und offen, auf dem Tisch. Keine verschränkten Arme.

03

Blick

Ruhig auf den anderen, nicht starr. Wegsehen wirkt wie Rückzug.

SITZEN ODER STEHEN

Steht dein Gegenüber auf, während du sitzt, entsteht ein Gefälle. Steh ruhig mit auf oder bitte ihn freundlich, sich wieder zu setzen. Augenhöhe ist hier wörtlich gemeint.

ÜBUNG

3 MIN · MORGENS

Der Spiegel-Check

Stell dich vor einen Spiegel und sag laut einen schwierigen Satz. Achte nur auf Füße, Hände und Blick. Drei Durchgänge am Morgen, eine Woche lang.

Erst anerkennen, dann fragen

Wer kocht, hört keine Fragen. Eine Frage klingt in diesem Moment wie ein Verhör oder wie Hinhalten. Deshalb kommt zuerst ein Satz, der anerkennt, ohne Schuld zu übernehmen.



Anerkennen heißt nicht zustimmen. Es heißt: Ich sehe, was das mit dir macht.

SÄTZE, DIE ANERKENNEN

- „Das ist ärgerlich, und ich verstehe, dass Sie das so nicht stehen lassen wollen."
- „Das hat Sie Zeit gekostet. Das nehme ich ernst."
- „Ich merke, dass Ihnen das wichtig ist. Ich höre zu."

NEOP

Woher kommt der Druck

Nicht jeder Krawall ist gleich. Manchmal geht es um die Sache, manchmal um etwas ganz anderes. Und es macht einen Unterschied, ob jemand zuschaut. Wer die Art erkennt, wählt die richtige Antwort.

ES GEHT UM DIE SACHE	ES GEHT UM MEHR ALS DIE SACHE
VOR PUBLIKUM **ÖFFENTLICHE BESCHWERDE** Anliegen ernst nehmen, Details in kleinere Runde holen	VOR PUBLIKUM **MACHTPROBE** Ruhig bleiben, Grenze setzen, zurück zur Agenda
UNTER VIER AUGEN **BERECHTIGTER ÄRGER** Anerkennen, Verantwortung klären, Lösung anbieten	UNTER VIER AUGEN **VERSCHOBENER FRUST** Druck rausnehmen, den eigentlichen Anlass finden

UND DER PERSÖNLICHE ANGRIFF

Wird es beleidigend, gilt keines dieser Felder mehr. Dann ist der Grenz-Satz dran, den du auf Seite 19 findest. Und wenn auch der nicht greift, der Ausstieg auf Seite 24.

ÜBUNG — 10 MIN · EINMALIG

Die letzten drei Konflikte

Ordne drei Konflikte aus den letzten Monaten in die Felder ein. In welchem Feld landest du am häufigsten? Notiere, was dort die passende Antwort gewesen wäre.

NEOP

Sag, was du gehört hast

Spiegeln heißt, in eigenen Worten zu wiederholen, was beim anderen angekommen ist. Das zeigt ihm, dass er nicht lauter werden muss, um gehört zu werden.

01

Inhalt

Fasse die Sache in einem Satz zusammen, ohne zu bewerten.

02

Wirkung

Benenne, was das für ihn bedeutet: Zeit, Geld, Ärger.

03

Kürze

Ein Satz reicht. Wer lange spiegelt, wirkt wie ein Therapeut.

DIAGNOSE	SPIEGEL
„Sie sind ja richtig wütend.“	„Sie haben mit der Lieferung fest gerechnet, und jetzt fehlt sie.“
„Sie regen sich unnötig auf.“	„Das wirft Ihren ganzen Zeitplan durcheinander.“

ÜBUNG

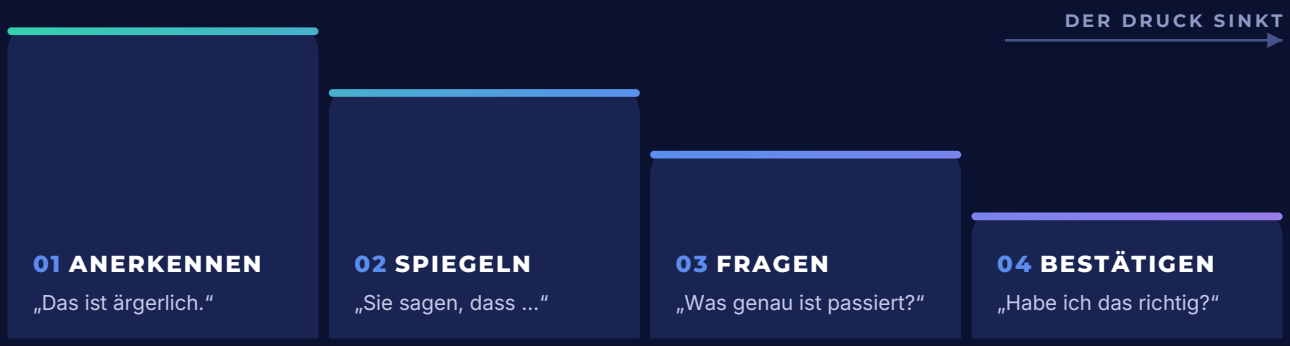
1 TAG · JEDES GESPRÄCH

Spiegeln im Alltag

Spiegle in jedem Gespräch heute mindestens einmal, bevor du antwortest. Achte darauf, wie der andere reagiert. Meist kommt ein schnelles „Ja, genau“.

Die Druck-raus-Treppe

Diese vier Stufen gehst du nacheinander. Keine überspringen, auch wenn du die Lösung schon kennst. Erst wenn der andere auf der letzten Stufe „Ja“ sagt, ist der Kessel bereit für die Sache.



WORAN DU MERKST, DASS DER DRUCK SINKT

- Das Tempo wird langsamer, die Sätze werden kürzer.
- Aus Vorwürfen werden konkrete Beschreibungen.
- Dein Gegenüber sagt „Ja, genau“ oder lehnt sich zurück.

ÜBUNG — 1 GESPRÄCH · MIT NOTIZ

Die Treppe am Telefon

Nimm dir für das nächste schwierige Telefonat die vier Stufen als Notiz neben die Tastatur. Hake jede Stufe ab, sobald du sie gegangen bist.

Wer direkt zur Lösung springt, überholt den anderen. Er fühlt sich dann übergangen, und der Druck steigt wieder.

Frag nie warum

Eine Warum-Frage verlangt eine Begründung. Wer schon unter Druck steht, hört darin einen Vorwurf und geht in die Verteidigung. Damit steigt der Druck, statt zu sinken.



Gute Fragen öffnen. Sie laden zum Erzählen ein, nicht zum Rechtfertigen.

DIE REGEL

Frag nach dem **Was** und dem **Wie**. Was ist passiert? Wie hat sich das ausgewirkt? Was brauchen Sie jetzt? Diese Fragen holen Fakten und Bedürfnisse ins Gespräch, ohne dass sich jemand verteidigen muss.

Was statt warum

Sechs typische Warum-Fragen und ihre bessere Fassung. Lies die rechte Spalte laut. Merk dir die zwei, die dir am leichtesten über die Lippen gehen.

STATT WARUM	BESSER
„Warum sind Sie so aufgebracht?“	„Was ist passiert?“
„Warum haben Sie das nicht früher gesagt?“	„Seit wann beschäftigt Sie das?“
„Warum sehen Sie das so?“	„Was genau stört Sie daran?“
„Warum wollen Sie das jetzt klären?“	„Was müsste heute passieren, damit es für Sie passt?“
„Warum ist das ein Problem?“	„Wie wirkt sich das bei Ihnen aus?“
„Warum vertrauen Sie uns nicht?“	„Was bräuchten Sie, um wieder Vertrauen zu haben?“

ÜBUNG

10 MIN · 1 WOCHE

Deine Umschreibung

Notiere drei Warum-Fragen, die du selbst oft stellst, auch im Privaten. Schreib zu jeder eine Was- oder Wie-Fassung. Nutze sie eine Woche lang bewusst.

NEOP

Sätze, die Öl ins Feuer gießen

Manche Sätze sind gut gemeint und wirken trotzdem wie Brandbeschleuniger. Du sagst sie aus Gewohnheit. Genau deshalb lohnt es sich, sie zu kennen.

FALLE 01

Die Anweisung

„Beruhigen Sie sich.“ Klingt von oben herab. Besser: „Lassen Sie uns das in Ruhe anschauen.“

FALLE 02

Die Wiederholung

„Wie gesagt …“ Heißt: Sie haben nicht zugehört. Besser: Sag es einfach noch einmal anders.

FALLE 03

Das Aber

„Ja, aber …“ Das Aber löscht das Ja. Besser: „Ja, und gleichzeitig …“

WEITERE KANDIDATEN

- „Das ist nicht unser Fehler.“ Schuldfrage zuerst, Lösung danach? Umgekehrt.
- „Ich verstehe Sie.“ Klingt leer, wenn nichts Konkretes folgt.
- „Da müssen Sie …“ Niemand muss. Biete Wege an, statt Pflichten zu verteilen.

ÜBUNG

1 WOCHE · MIT PARTNER

Deine Lieblingsfalle

Bitte eine vertraute Person, eine Woche lang auf einen dieser Sätze bei dir zu achten. Jedes Mal, wenn er fällt, gibt sie dir ein kurzes Zeichen.

NEOP

Mir ist wichtig

Mit diesem Satz machst du deine Position klar, ohne den anderen anzugreifen. Er spricht von dir, nicht über ihn. Er hat zwei Aufgaben, und du solltest sie auseinanderhalten.

01

Der Ziel-Satz

„Mir ist wichtig, dass wir das heute lösen.“ Er verbindet euch, weil er ein gemeinsames Ziel benennt.

02

Der Grenz-Satz

„Mir ist wichtig, dass wir in diesem Ton nicht weitersprechen.“ Er schützt dich und das Gespräch.

DU-BOTSCHAFT	MIR IST WICHTIG
„Sie müssen jetzt aufhören zu schreien.“	„Mir ist wichtig, dass wir ruhig weitersprechen.“
„Sie hören mir gar nicht zu.“	„Mir ist wichtig, dass ich meinen Punkt zu Ende bringen kann.“

DER RICHTIGE ZEITPUNKT

Der Ziel-Satz kommt erst, wenn der andere sich gehört fühlt, also nach der Treppe. Zu früh klingt er wie ein Gegenangriff. Der Grenz-Satz dagegen darf jederzeit kommen, sobald es persönlich wird.

ÜBUNG

5 MIN · LAUT SPRECHEN

Zwei Sätze, zwei Fassungen

Formuliere für deine nächste schwierige Begegnung je einen Ziel-Satz und einen Grenz-Satz. Sprich beide dreimal laut, ruhig und ohne Lächeln am Ende.

Vom Ärger zum nächsten Schritt

Wenn der Druck raus ist, entsteht ein kurzes Fenster. Jetzt ist der andere bereit, über Lösungen zu sprechen. Nutze es, bevor das Gespräch in die nächste Runde Vorwürfe zurückfällt.



Führen heißt, die Richtung vorzugeben. Nicht die Lösung allein zu bestimmen.

DREI FRAGEN FÜR DAS FENSTER

01 „Was wäre für Sie jetzt eine gute Lösung?“

02 „Was können wir heute noch klären, was bis morgen?“

03 „Wer macht was bis wann, damit Sie wieder sicher planen können?“

NEOP

Der Raum hört mit

Im Meeting sprichst du nie nur mit dem, der angreift. Alle anderen schauen zu und bewerten, wie du reagierst. Deine Antwort richtet sich deshalb immer an zwei Adressen.



DREI SÄTZE FÜR DIE RUNDE

- „Das ist ein wichtiger Punkt. Lassen Sie uns das gleich nach dem Meeting zu zweit klären."
- „Ich nehme das mit. Für die anderen hier: Wir machen bei Punkt drei weiter."
- „Ich schlage vor, wir halten das als offenen Punkt fest und kommen am Ende darauf zurück."

ÜBUNG

2 MIN · VOR DEM MEETING

Der Agenda-Anker

Leg dir für dein nächstes Meeting einen Satz zurecht, mit dem du zur Agenda zurückführst. Schreib ihn oben auf deine Unterlagen.

NEOP

Video und Telefon

Am Bildschirm und am Telefon fehlen dir Signale, die im Raum selbstverständlich sind. Eskalationen laufen dort schneller hoch und schwerer wieder herunter. Gleiche das bewusst aus.

01

Im Videocall

- Kamera auf Augenhöhe, Blick in die Linse.
- Lass Verzögerungen ausklingen, bevor du sprichst.
- Satzkarte direkt neben die Kamera legen.
- Bei mehreren Teilnehmern: Gespräch in einen eigenen Call verlegen.

02

Am Telefon

- Steh auf. Deine Stimme wird fester.
- Satzkarte vor dir, so findest du die Worte.
- Spiegle öfter, weil der andere dein Nicken nicht sieht.
- Fasse am Ende zusammen, was ihr vereinbart habt.

SCHRIFTLICH NACHFASSEN

Nach jedem eskalierten Call gehört eine kurze Mail dazu: was besprochen wurde, wer was bis wann tut. Sachlich, ohne Rückblick auf den Ton. Das schafft Verbindlichkeit für beide Seiten.

ÜBUNG

1 GESPRÄCH · IM STEHEN

Der Stehtest

Führe dein nächstes schwieriges Telefonat im Stehen. Achte darauf, wie sich deine Stimme verändert.

Unter vier Augen weiter

Manche Konflikte gehören nicht vor die Runde. Wenn du einen Streit aus dem Meeting herausnimmst, nimmst du dem anderen die Bühne. Und gibst ihm die Chance, ohne Gesichtsverlust einzulenken.



Ohne Publikum sinkt der Druck oft von allein. Niemand muss mehr gewinnen.

SO LEITEST DU ES EIN

„Ich möchte das mit Ihnen in Ruhe besprechen, nicht zwischen Tür und Angel. Haben Sie direkt nach dem Meeting zehn Minuten?“ Nenne einen konkreten Zeitpunkt. Ein vages „später“ klingt nach Ausweichen.

NEOP

Wenn nichts mehr hilft

Nicht jedes Gespräch lässt sich retten. Souverän ist auch, wer ein Gespräch beendet, bevor es Schaden anrichtet. Dafür gibt es drei Stufen, und du darfst jede davon nehmen.

STUFE 01

Unterbrechen

„Ich schlage fünf Minuten Pause vor. Danach machen wir weiter."

STUFE 02

Vertagen

„So kommen wir heute nicht weiter. Lassen Sie uns morgen um zehn neu ansetzen."

STUFE 03

Beenden

„In diesem Ton führe ich das Gespräch nicht fort. Ich melde mich schriftlich."

DREI REGELN FÜR DEN AUSSTIEG

- Kündige an, was du tust. Wer einfach geht, wirkt geflohen.
- Bleib im Ton ruhig, auch wenn du die Grenze ziehst.
- Nenne immer den nächsten Schritt: wann, wie, mit wem.

WENN ES GEFÄHRLICH WIRD

Wird jemand bedrohlich oder körperlich übergriffig, endet jede Gesprächsführung. Verlass den Raum, hol dir Unterstützung und informiere die zuständigen Stellen in deinem Unternehmen.

Wir sind Coaches, keine Ärztinnen und keine Therapeuten. Wenn Konflikte dich dauerhaft belasten, hol dir professionelle Unterstützung.

DIE LANDUNG

Nach dem Sturm

Das Gespräch ist vorbei, aber die Situation ist es noch nicht. Was du in der Stunde danach tust, entscheidet, wie der nächste Termin beginnt.

01	**Runterfahren**	Geh ein paar Minuten an die Luft oder trink ein Glas Wasser. Schreib keine Mail, solange dein Puls noch hoch ist.
02	**Festhalten**	Notiere in drei Zeilen, was gesagt und was vereinbart wurde. Das hilft dir beim Nachfassen und schützt dich bei Streit.
03	**Nachfassen**	Melde dich innerhalb eines Tages. Kurz, sachlich, mit dem nächsten Schritt. So zeigst du, dass du die Sache ernst nimmst.

ÜBUNG

2 MIN · NACH JEDEM VORFALL

Das Zwei-Minuten-Protokoll

Leg dir eine Vorlage mit drei Zeilen an: Was war der Auslöser? Was haben wir vereinbart? Was mache ich beim nächsten Mal anders? Fülle sie nach jeder Eskalation aus.

> *Die beste Vorbereitung auf den nächsten Konflikt ist die Nachbereitung des letzten.*

Mit der Zeit erkennst du Muster. Bei welchen Themen, Personen oder Uhrzeiten kippt es häufiger? Genau dort setzt dein nächster Ernstfall-Check an.

AUS DER PRAXIS

Ein Termin, der kippt

Ein Beispiel, wie es laufen kann: Eine Projektleiterin präsentiert dem Kunden den Zwischenstand. Nach fünf Minuten unterbricht der Geschäftsführer: „Das ist doch alles Schönfärberei. Sie sind seit Wochen im Verzug."

01	**Halten**	Sie schweigt zwei Sekunden, atmet aus, legt die Hände auf den Tisch. Sie hatte genau diesen Satz im Ernstfall-Check notiert.
02	**Öffnen**	„Der Verzug ärgert Sie, und Sie haben Ihren Leuten einen anderen Termin genannt. Was ist für Sie gerade das größte Problem?" Der Kunde erzählt, und sein Ton wird ruhiger.
03	**Führen**	„Mir ist wichtig, dass Sie heute mit einem verlässlichen Plan rausgehen." Sie schlägt vor, die Folien zu überspringen und direkt über den neuen Zeitplan zu sprechen.

BEWUSST

Kein Widerspruch

Sie hat nicht gesagt: „Das stimmt so nicht."

BEWUSST

Kein Warum

Sie hat nicht gefragt: „Warum melden Sie sich erst jetzt?"

BEWUSST

Kein Rückzug

Sie hat nicht gesagt: „Dann machen wir es, wie Sie wollen."

WAS DEN UNTERSCHIED MACHT

Sie hat nicht erklärt, warum es Verzug gab. Sie hat zuerst den Druck herausgenommen. Die Gründe kamen später zur Sprache, als der Kunde bereit war, sie zu hören.

DEIN START

Sieben Tage, sieben Schritte

Du musst nicht alles auf einmal üben. Nimm dir eine Woche und jeden Tag ein Werkzeug. Am Ende hast du jedes Werkzeug mindestens einmal ausprobiert.

TAG 1	**Ernstfall-Check**	Drei Fragen vor jedem Termin, notiert auf einer Karteikarte.
TAG 2	**Lange Ausatmung**	Viermal ein, sechsmal aus. Dreimal am Tag, ohne Anlass.
TAG 3	**Stimme und Tempo**	Einen Absatz in zwei Fassungen aufnehmen und vergleichen.
TAG 4	**Spiegeln**	In jedem Gespräch einmal zusammenfassen, bevor du antwortest.
TAG 5	**Was statt warum**	Drei eigene Warum-Fragen umschreiben und nutzen.
TAG 6	**Mir ist wichtig**	Einen Ziel-Satz und einen Grenz-Satz laut üben.
TAG 7	**Satzkarte**	Fünf bis sieben Sätze aufschreiben, laminieren, auf den Schreibtisch legen.

ÜBUNG

10 MIN · TAG 7

Dein Wochenrückblick

Nimm dir am Ende der Woche zehn Minuten. Welches Werkzeug fiel dir leicht, welches schwer? Welches nimmst du in deinen Alltag mit?

Danach wiederholst du die Woche mit den Werkzeugen, die dir am schwersten gefallen sind.

DER CHECK

Bist du vorbereitet

Geh die Liste vor deinem nächsten wichtigen Termin durch. Jeder Haken macht dich ein Stück sicherer, wenn es plötzlich ernst wird.

VORBEREITUNG

- ✓ Härtester Satz notiert
- ✓ Erster Satz formuliert
- ✓ Grenze definiert
- ✓ Satzkarte griffbereit

HALTEN

- ✓ Einen Atemzug Pause
- ✓ Lang ausgeatmet
- ✓ Stimme tiefer, Tempo ruhiger
- ✓ Hände offen, Blick ruhig

ÖFFNEN

- ✓ Zuerst anerkannt
- ✓ Gespiegelt in einem Satz
- ✓ Was und Wie statt Warum
- ✓ Bestätigung abgeholt

FÜHREN

- ✓ Ziel-Satz zur richtigen Zeit
- ✓ Grenze klar benannt
- ✓ Runde zur Agenda geführt
- ✓ Nächsten Schritt vereinbart

REFLEXION

Welcher Haken fehlt dir am häufigsten? Genau dort liegt dein größter Hebel. Fang mit diesem einen Punkt an.

ÜBUNG

5 MIN · 3 GESPRÄCHE

Der Check nach dem Termin

Geh die Liste nach drei schwierigen Gesprächen durch und hake ab, was dir gelungen ist. Vergleiche die drei Durchgänge miteinander.

DIE ESSENZ

Druck raus, Richtung rein

Eskalationen kannst du nicht verhindern. Aber du kannst entscheiden, wer in diesen Momenten den Ton setzt. Drei Sätze, die du mitnehmen solltest:

Halten

Wer sich selbst nicht hält, kann niemanden führen.

Öffnen

Wer sich gehört fühlt, muss nicht mehr lauter werden.

Führen

Wer sein Ziel kennt, findet auch im Sturm die Richtung.

DREI SÄTZE FÜR DEN ERNSTFALL

01 **Der erste Satz**	„Das ist ärgerlich. Ich höre zu.“
02 **Die beste Frage**	„Was ist passiert?“ Und nie: „Warum?“
03 **Der Führungssatz**	„Mir ist wichtig, dass wir das heute lösen.“

> *Ich wirke, weil ich präsent bin – nicht, weil ich perfekt bin.*

LEITSATZ VON NEOP

Wir trainieren Menschen

NEW ERA OF PRESENCE begleitet Fach- und Führungskräfte dabei, mit Präsenz und Klarheit zu wirken. Nicht mit auswendig gelernten Techniken, sondern mit einer Haltung, die auch unter Druck trägt.



Tim Christopher Gasse

Gründer und leitender Coach von NEOP. Früher Radio- und TV-Journalist und Moderator, heute Keynote Speaker und Trainer für Präsenz und Wirkung. Er weiß aus eigener Erfahrung, wie es sich anfühlt, wenn vor Publikum plötzlich alles kippt.

> *Wir trainieren Menschen. Und keine Situationen.*
>
> LEITSATZ VON NEOP

UNSER ANSATZ

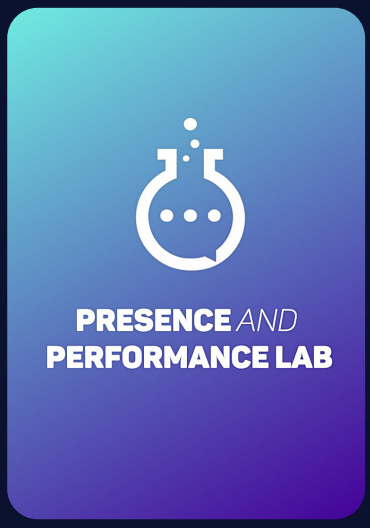
Deshalb übst du bei uns nicht hundert Fälle, sondern die Haltung, die in jedem Fall trägt. Zwischen den Terminen begleitet dich die Presence Academy, unsere E-Learning-Plattform.

Ansprechpartnerinnen für dein Erstgespräch sind Malena Gahr und Natalie Bertram. Die Kontaktdaten findest du auf der letzten Seite.

SO GEHT ES WEITER

Präsenz, die unter Druck trägt

Dieses Paper ist ein Anfang. Wenn du die Werkzeuge mit Feedback und unter echtem Druck trainieren willst, begleiten wir dich in einem unserer Programme.



Presence & Performance Lab

Wirkung mit System

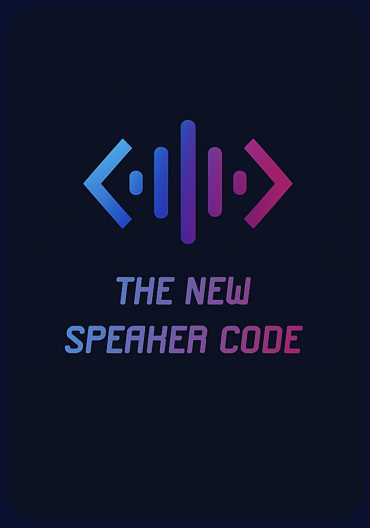
ZUM PROGRAMM



Speaking Leaders

Executive Presence Mentoring

ZUM PROGRAMM



The New Speaker Code

Inhouse Speaker-Ausbildung

ZUM PROGRAMM

WELCHES PROGRAMM PASST

- Du willst deine Wirkung systematisch trainieren: **Presence & Performance Lab**.
- Du führst und suchst persönliches Mentoring für deine Executive Presence: **Speaking Leaders**.
- Ihr wollt Speaker im eigenen Unternehmen ausbilden: **The New Speaker Code**.

Im Erstgespräch finden wir gemeinsam heraus, welches Programm zu dir und deiner Situation passt.

DER NÄCHSTE SCHRITT

Lass uns sprechen

Du willst souverän bleiben, wenn es kracht? Im Erstgespräch schauen wir auf deine Situation und finden den passenden Weg.

- Wir sprechen über die Situationen, die dich gerade fordern.
- Du bekommst eine ehrliche Einschätzung, wo du ansetzen kannst.
- Wir zeigen dir, welches Format zu dir passt.



Malena Gahr
Geschäftsführerin



Natalie Bertram
Ansprechpartnerin

Dein erster Schritt zu mehr Souveränität unter Druck

ERSTGESPRÄCH BUCHEN

TELEFON
0800 / 88 111 80

WEBSEITE
neweraofpresence.de

E-MAIL
info@neop-consulting.de