

ACHTUNG, GLEICH KNALLT'S!



Stammkundin Irmgard kommt heute zum Augenbrauenfärben in den Friseursalon „Haarscharf“. Azubi Klaas rät seiner Kundin aufgrund ihres Teints zu einem hellen Ton – doch Irmgard sieht das anders und beharrt auf dunkler Farbe. Als Irmgard später in den Spiegel sieht, ist sie entsetzt: Der neue Ton gefällt ihr überhaupt nicht! Sie macht Klaas dafür verantwortlich: Er habe ihr nicht gut darlegen können, weshalb Irmgard nicht zu einem dunklen Ton greifen solle und wahrscheinlich habe er die Farbe zu dick aufgetragen und damit ihr Aussehen ruiniert. Und überhaupt sei er oft abgelenkt gewesen. Sie wolle sofort seinen Chef sprechen!

Klaas: Versuche, die Situation auf eine ruhige, sachliche Ebene zu bringen. **Irmgard:** Reagiere in deiner Rolle, aber schau während des Gesprächs, ob Klaas' Deeskalationsstrategien Einfluss auf dich haben.



Auf einem Bolzplatz im Stadtpark trifft sich nach Feierabend häufig eine Gruppe junger Leute, um gemeinsam Fußball zu spielen. Heute sind sie lose verabredet, um gegen ein anderes Team zu spielen. Doch die Stimmung kocht sofort hoch: Melissa, die in einem der Teams spielt, sieht, wie Tarkan aus der gegnerischen Mannschaft ihre Mitspielerin foul't. Melissas Team unterbricht lautstark das Spiel, Tarkan sieht sich in die Enge getrieben und schubst seine Gegner von sich weg. Melissa geht dazwischen und möchte die Situation beruhigen. Doch Tarkan ist so aufgebracht, dass er jetzt Melissa beschimpft. Melissas Mitspielerinnen und Mitspieler stellen sich hinter sie.

Melissa: Versuche, die Situation auf eine ruhige, sachliche Ebene zu bringen. **Tarkan:** Reagiere in deiner Rolle, aber schau während des Gesprächs, ob Melissas Deeskalationsstrategien Einfluss auf dich haben.



Im Hotel und Restaurant „Sicherer Hafen“ gab es heute eine große Gesellschaft mit über 100 Personen – sogar die Bürgermeisterin war mit von der Partie. Bruno, der Chefkoch, hatte mit seinen Kolleginnen und Kollegen unter viel Stress ein Vier-Gänge-Menü gezaubert, dessen Abschluss selbst gemachtes Vanille-Parfait war. Tatjana, die Auszubildende in der Küche, hatte das Parfait geschnitten und angerichtet – alles unter großem Zeitdruck. Doch kaum war die Nachspeise serviert, kamen schon die Beschwerden: Das Parfait schmecke doch nach Zwiebel?! Siedend heiß fällt Tatjana auf, dass sie zum Schneiden ausgerechnet nach dem Messer gegriffen hatte, mit dem sie zuvor die Zwiebeln für den Hauptgang gehackt hatte – ohne es abzuwaschen, weil dafür keine Zeit gewesen war. Bruno ist rasend vor Wut und bezeichnet Tatjana als völlig inkompetent, als Versagerin und eine Schande für dieses Restaurant.

Tatjana: Versuche, die Situation auf eine ruhige, sachliche Ebene zu bringen. **Bruno:** Reagiere in deiner Rolle, aber schau während des Gesprächs, ob Tatjanas Deeskalationsstrategien Einfluss auf dich haben.