

Handout 05.04.2022

KURZWAHL GESUNDHEIT

Wie reagieren auf Sexismus, Wut und Beleidigungen?

Referent: Dipl.Soz.päd. Christian Spoden, Fachstelle für
Gewaltprävention Niedersachsen, Bremen und Bremerhaven

Überprüfen Sie ihre Haltung:

Die Anrufer sind KundInnen und Sie sind DienstleisterIn. Bleiben Sie freundlich und zugewandt. Zeigen Sie Verständnis für die Beschwerden der KundInnen.

Gleichzeitig verwahren Sie sich gegen jede Form von Grenzverletzungen und Beleidigung oder Diskriminierung gegen ihre Person. Wer sich nicht wehrt, lebt verkehrt!

Vorbereitung

Bitte erkundigen Sie sich für den Fall der Fälle im Voraus:

- Haben Sie im Team KollegInnen, bei denen Sie seelisch entlasten können?
- Wo ist ihre Beschwerdestelle?
- Wie reagieren ihre Vorgesetzten, können Sie sich deren Rückendeckung sicher sein?
- Gibt es Kontaktstellen außerhalb ihrer Firma, an die Sie sich – auch vertraulich – wenden können?
- Wissen Sie, wie Sie oder ihr Arbeitgeber eine Strafanzeige stellen können?
- Können und dürfen Sie Anrufer sperren lassen?
- Kann ein/e KollegIn einen renitenten Kunden übernehmen?
- Gibt es eine Alarmvorrichtung und/oder Sicherdienste?

Bitte trainieren Sie im Voraus u.a. Beispielsätze und tragen diese laut und bestimmt vor. Alternativ können Sie dies mit eigenen Formulierungen machen.

Im Gespräch, bei Grenzverletzungen etc.:

- Bleiben Sie ruhig und gelassen!
- Reagieren Sie nicht mit Gegenaggression.
- Die Kunden dürfen Ärger und Wut zeigen – sie dürfen jedoch nicht Sie als Person beleidigen und diskriminieren.
- Lassen Sie das Problem beim Gegenüber!
- Denken Sie: „Was habe ICH damit zu tun, dass der/die sich nicht benehmen kann?“, „Der/Die kennt mich gar nicht, der/die kann mich gar nicht beleidigen!“
- Manchmal hilft es, sich das Gegenüber als Jugendliche/r in der Pubertät oder Patienten mit einer pathologischen Störung vorzustellen, auf die/den man ruhig und geduldig reagieren sollte.
- Protokollieren Sie stichwortartig und fertigen sofort im Anschluss ein Gesprächsprotokoll an.

Bei hohem Erregungszustand und Redefluss:

Versuchen Sie, sich einen Raum zu schaffen.

Beispiel: „Entschuldigung, darf ich Sie kurz unterbrechen?“
(Sofort intervenieren, wenn das Gegenüber wieder fortfahren will.)

Versuchen Sie zu deeskalieren:

Beispiel: „Ich verstehe ja, dass Sie wütend sind. Aber deswegen brauchen Sie mich doch nicht beleidigen?“

Beispiel: „Wir können doch bestimmt auch ruhig und vernünftig miteinander reden?“

Spiegeln Sie die Äußerungen des Gegenübers:

Beispiel: „Habe ich das richtig verstanden, dass Sie mich gerade als XXX bezeichnet haben?“

Beispiel: „Wollen Sie mich bedrohen?“

Beenden Sie ein zu hohes Maß an Zumutung:

Beispiel: „Hören Sie: Sie haben mich jetzt wiederholt beleidigt – ich beende jetzt das Gespräch.“

Beispiel: „Meine Kollegin wird Sie zurückrufen“

© Fachstelle für Gewaltprävention Niedersachsen, Bremen und Bremerhaven

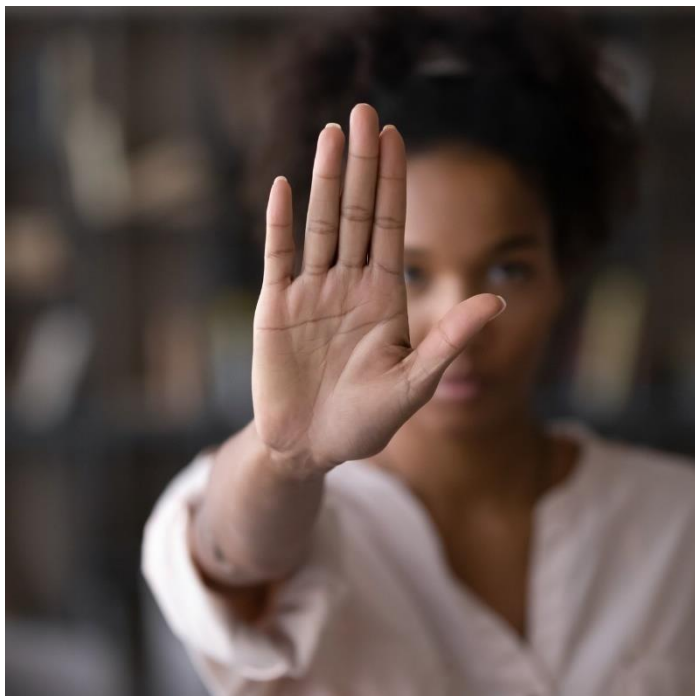
Im persönlichen Kontakt:

Vielleicht fühlen Sie sich an manchen Tagen erschöpft und überlastet. Professionalität heißt: den KundInnen gegenüber trotzdem freundlich und geduldig sein.

Steht ein/e KundIn während des Gesprächs auf, bitten Sie darum, dass diese/r sich wieder hinsetzt. Menschen sind im Stehen aggressiver als im Sitzen.

Schauen Sie bei einer „Ansage“ dem Gegenüber in die Augen und sprechen Sie mit ruhig und bestimmt.

Wenn Sie sich sprachlich keinen Raum verschaffen können, verwenden Sie das STOP-Handzeichen:



Thematisieren Sie den Prozess:

Beispiel: „Ich habe den Eindruck, dass unser Gespräch nicht gut verläuft. Ich merke, dass Sie sehr erregt und wütend sind. Vielleicht können wir uns trotzdem ruhig und respektvoll unterhalten?“

„Ich möchte unser Gespräch kurz unterbrechen. Ich bitte Sie, kurz vor der Tür zu warten. Ich bin gleich wieder für Sie da.“

Bei Bedarf den/die KollegIn zum weiteren Gespräch dazu holen. Oder den Sicherheitsdienst oder die Polizei rufen!

© Fachstelle für Gewaltprävention Niedersachsen, Bremen und Bremerhaven