

Deeskalation

Lesen Sie bitte zunächst den Schülertext „Bloß nicht provozieren lassen“.

Sehen Sie sich anschließend die beiden folgenden Beispiele an. Sicher fällt es Ihnen nicht schwer herauszufinden, welche Aussagen deeskalierend wirken und welche vermutlich dazu führen würden, dass sich die Situation weiter zuspitzt.

1. Eine Kundin ist sehr aufgebracht, weil der von ihr beantragte Reisepass noch nicht eingegangen ist, sie aber morgen in Urlaub fährt. Der Termin war jedoch von Anfang an sehr knapp.
 - „Es tut mir wirklich sehr leid. Ich frage gerne noch mal nach, ob es nicht doch eine Chance gibt, Ihnen noch rechtzeitig zu helfen.“
 - „Es tut mir ja auch leid, aber ich habe Ihnen doch gleich gesagt, dass der Termin sehr knapp ist.“
2. Ein Kunde holt seinen Wagen nach der Inspektion aus der Werkstatt ab. Er behauptet, Sie hätten die Sitze beschmutzt und einen Kratzer in die Tür gemacht. Ihnen ist der Lackschaden bereits bei Abgabe des Wagens aufgefallen.
 - „Ich weiß genau, dass diese Schäden schon vorher da waren.“
 - „Bitte warten Sie einen Moment. Ich prüfe das noch einmal und frage auch noch einmal meinen Kollegen. Ihm ist der Lackschaden auch aufgefallen. Wir können das sicherlich klären.“
 - „Das können Sie doch gar nicht beweisen.“

Bitte überlegen Sie nun – jeweils in Zweierteams – für mindestens zwei der folgenden vier Situationen, was die angegriffene Person sagen könnte, um die Situation zu entspannen. Beziehen Sie unter Umständen eine weitere Person – eventuell Ihren Vorgesetzten oder Ihre Vorgesetzte oder einen erfahrenen Kollegen beziehungsweise eine Kollegin – mit ein.

Bereiten Sie sich darauf vor, Ihre Arbeitsergebnisse als kurze Rollenspiele zu präsentieren. Übernehmen Sie dabei je einmal die „Opfer-“ und einmal die „Angreifer“-Rolle.



Foto: EyeWire

Beispiel 1: Die Angehörige einer Pflegeheimbewohnerin ist der Meinung, ihre demenzkranke Mutter wird vernachlässigt. Schließlich wird sie beleidigend und schreit Sie an: „Außer Ihren Piercing und Tattoos haben Sie ja doch nichts im Kopf. Und Rauchen! Rauchend auf dem Balkon rumstehen, das können Sie. Ich werde Ihnen die Heimaufsicht auf den Hals hetzen!“

Beispiel 2: Ein Kunde möchte Geld abheben. Am Automaten hat er nichts bekommen, da sein Diskredit ausgeschöpft ist. Als Sie ihm auch am Schalter sagen, dass er kein weiteres Geld abheben kann, wird er ungehalten. „Sie Milchgesicht, Sie haben doch überhaupt keine Ahnung. Entweder Sie machen jetzt die Auszahlung fertig oder Sie können mich kennenlernen.“

Beispiel 3: Die Kundin ist sehr aufgebracht. Die Farbe, die sie hat mischen lassen, entspricht nicht ihren Vorstellungen. Sie sind sich allerdings sicher, genau nach Anleitung gehandelt zu haben. Schließlich reißt die Kundin den Deckel vom Eimer und droht: „Entweder Sie nehmen das Zeug jetzt zurück, oder ich kippe Ihnen den ganzen Scheiß vor die Füße.“

Beispiel 4: Vor Ihnen steht ein älterer Patient. Er verlangt ein Rezept für ein verschreibungspflichtiges Medikament. Es ist jedoch kein Arzt anwesend, der das Rezept ausstellen darf. Der Patient schreit Sie an: „Und so eine will Arzthelferin sein. Ihnen sind die Patienten doch scheißegal!“