

Deeskalation

Beispiele für mögliche Antworten

1. Es tut mir leid, dass Sie der Meinung sind, wir kümmern uns nicht ausreichend um Ihre Mutter. Wenn Sie einen Moment Zeit haben, würde ich das sehr gerne in einem Gespräch zusammen mit der Stationsleitung klären.
2. Das ist natürlich eine unangenehme Situation. Ich kann Ihren Ärger gut verstehen. Leider kann ich von hier aus nicht beurteilen, ob vielleicht ein Versehen vorliegt. Wenn Sie einen Moment warten würden, prüfe ich den Sachverhalt zusammen mit Frau Hartwig, unserer Filialleiterin.
(In dieser sehr aggressionsgeladenen Situation, in der Sie persönlich beleidigt und sogar bedroht worden sind, gibt es natürlich auch die Möglichkeit, das Gespräch direkt abubrechen, sich eventuell Unterstützung zu holen und den Kunden zu bitten, das Gebäude zu verlassen).
3. Bitte haben Sie einen Augenblick Geduld. Mein Kollege Herr Schmidt hat viel Erfahrung mit dem Anmischen von Farben. Ich möchte ihn gerne um Rat fragen, wie wir das Problem lösen können.
(Hier gibt es sicherlich auch die Option, die Farbe einfach zurückzunehmen und den Grundsatz „Schutz der Unversehrtheit vor dem Schutz von Werten“ anzuwenden. Das muss natürlich mit dem Vorgesetzten vorher geklärt sein).
4. Ich verstehe, dass Sie Ihr Medikament dringend brauchen, aber ich bin nicht berechtigt, ein solches Rezept auszustellen und zu unterschreiben. Das kann nur der Arzt. Das verstehen Sie doch sicherlich. Es dient doch auch Ihrer eigenen Sicherheit. Wenn Sie wollen, frage ich aber gerne nach, wann der Doktor für Sie Zeit hat und wie wir Ihnen helfen können.