



institut
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

KUNDENKOMMUNIKATION

ALLE MITARBEITENDEN



DEESKALATION

Mit Aggressionen und Bedrohungen umgehen

WURUM ES GEHT

Noch so viel Kunden- und Serviceorientierung der Mitarbeitenden der Verwaltung stößt an ihre Grenzen dort, wo die Bürgerinnen und Bürger ihrerseits mit übermäßiger Erwartungshaltung, nicht zu erfüllenden Forderungen und Unverständnis für die Handlungsmöglichkeiten der Verwaltung auftreten. Trotz bester Bemühung sehen sich die Mitarbeitenden in solchen Situationen Aggressionen und Bedrohungen ausgesetzt. Im Mittelpunkt stehen deshalb vorbeugende Entschärfungsstrategien in Gesprächen sowie das adäquate Verhalten in Bedrohungssituationen. Angereichert werden diese Blöcke um Hintergrundwissen über Ursachen und Auswirkungen von Aggressionen und die Reflexion der eigenen Reaktion auf Bedrohung.

ZIEL DES SEMINARS

Die Unterstützung im Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen mit Aggressionen und Bedrohungen. Auf der Basis konkreter Erfahrungen der Teilnehmenden werden mit vielen Übungen Kommunikationstechniken zur praktischen Umsetzung reflektiert und eingeübt.

INHALTSÜBERSICHT

- Welche Erfahrungen ich mit aggressiven Gesprächssituationen habe
- Wie Gespräche eskalieren können
- Wie die Aggressionsspirale durchbrochen werden kann – Deeskalation
- Wie ich trotz schwieriger Ausgangssituationen auf eine positive Gesprächsatmosphäre hinwirke
- Wie ich anzusprechende negative Sachverhalte geschickt formuliere
- Wie ich mit Unverständnis bei komplexen Sachverhalten umgehe
- Wie ich auf Vorwürfe und Angriffe reagiere
- Welche rhetorischen Möglichkeiten ich zum Aggressionsabbau habe
- Welche nonverbalen Möglichkeiten ich zum Aggressionsabbau habe
- Wie ich Grenzen setze
- Was wichtige Spielregeln im Alarmfall sind
- Wie ich mit eigenen negativen Emotionen im Kontext von Aggressionen und Bedrohungen umgehe