

Schwierige Kunden und Deeskalation - Selbstbewusst schwierigen Situationen im Arbeitsalltag begegnen

Tanja Rathmann
Diplom-Kauffrau und Seelsorgerin
Miteinander | Dialog | Selbstbehauptung

www.tanjarathmann.de

Email: office@tanjarathmann.de

Elemente des Trainings

- Übungen in Selbstreflexion und Emotionsregulation (eigene Bedürfnisse, Grenzen, Werte, Rollen);
 - Erkennen, dass Menschen verschieden sind und verschieden reagieren;
 - Schwierige Persönlichkeiten und Situationen identifizieren;
 - Selbstwertförderlichen und wertschätzendes Verhalten erlernen und üben;
 - Überblick über sinnvolle Verhaltensweisen und Kommunikationsstrategien.
- Erweiterung der Emotionsregulation und Verhaltensweisen in stressbelasteten und emotionalen Situationen;
- Raus aus der Ohnmacht, rein in die Selbstbehauptung.

Schwierig wird es, weil Stresssituationen zu eingeschränkten Verhaltensweisen zwingen

- Angriff
- Flucht
- Einfrieren

→ Es braucht Methoden, die uns:

- schneller aus dem überhöhten Stresszustand heraus bringen;
- befähigen, den Stresszustand für uns selbstwertdienlich zu nutzen;
- uns Worte an die Hand zu geben, um in Stresszuständen sprachfähig zu bleiben und so für uns einstehen zu können;
- befähigen andere aus dem Stresszustand herauszuhelfen.

Was kann es schwer machen, sich selbst zu behaupten (gegen andere)?

- Identifikation mit verkörperten Werten (Selbstbild);
- Kosten des Konflikts;
- Ergebniserwartung;
- Sichtbarkeit;
- Fehlender Common Ground;
- Wahrnehmungsunterschiede;
- Schuld und Scham;
- Manipulation;
- Mobbing;
- Erfahrungen mit Konflikten;
- Überbordende Verantwortungsübernahme;
- Fehlende Übung;
- Umfeld, das Harmonie vorschreibt;
- Angst vor Trennung und Verlusten.

Was ist Ärger?

- Eines der 5 Basisemotionen, zu denen alle Menschen fähig sind;
 - Emotion zur Befriedigung eines Bedürfnisses oder Wiederherstellung von Wertevorstellungen (konstruktive vs. destruktive Überwindung);
 - Emotion, um Grenzen zu setzen (löst Handlungsimpuls aus);
 - Körperlichen Reaktion (z.B. Anspannung, Kloßgefühl im Hals, Blutdruck steigt, Herz schlägt schneller, Schwächung des Immunsystems);
 - Gedankliche Reaktion (Das ist falsch!).
- Eingeschränkte Wahrnehmung durch Stresshormonausschüttung;
- Emotion zur Selbstbehauptung und Selbstentfaltung.

Mögliche Ärgergründe

- Nicht verstanden werden;
- Respektlosigkeit;
- Ungerechtigkeit;
- Grenzverletzung;
- Angst;
- Scham;
- Hilflosigkeit;
- Ohnmacht
- Was noch?

Mögliche Ärgerreaktionen

Angriff:

- Laut werden;
- Körperliche Gewalt;
- Beleidigen oder Herabsetzen des Gegenübers;
- Türen knallen;
- Passiv-aggressives Verhalten (so tun als ob alles in Ordnung wäre, den anderen gedanklich herabsetzen, lästern)

Flucht:

- Verstummen oder wortkarg werden („Ich sage jetzt gar nichts mehr!“);
- Intellektualisieren (Logik statt Gefühl);
- Konfliktvermeidung;
- Weinen (Trauer statt Wut)

Einfrieren:

- Dissoziation (Abtrennung des Gefühls)
- Gaslighting (sich selbst ausreden, dass man sich ärgert)

Was ist Scham?

- Dient dem Schutz des Innenraums, der eigenen Grenzen und des Selbstbildes;
- Scham und Schuld sind „moralische“ Affekte, die in der Regel negativ bewertet werden und im Zusammenhang mit anderen erlebt werden;
- Auslöser: Grenzüberschreitungen und moralisches Versagen;
- In der Bewertung trifft Scham das Selbst als Ganzes (Person fühlt sich in Frage gestellt);
- Scham führt zu Ohnmachtgefühlen durch Entwertung (mögliche Ursache von Ärger);
- Empfinden von Scham wird z.B. dadurch abgewehrt, dass man sich nach außen perfekt präsentiert und andere kritisiert oder attackiert;
- Gedanke hinter dem Gefühl: „Ich bin falsch.“;
- Ohne Scham, keine Demut, Selbstreflexion und die Akzeptanz von Grenzen anderer.

Schlüssel zu einem entspannten Umgang mit sich und anderen

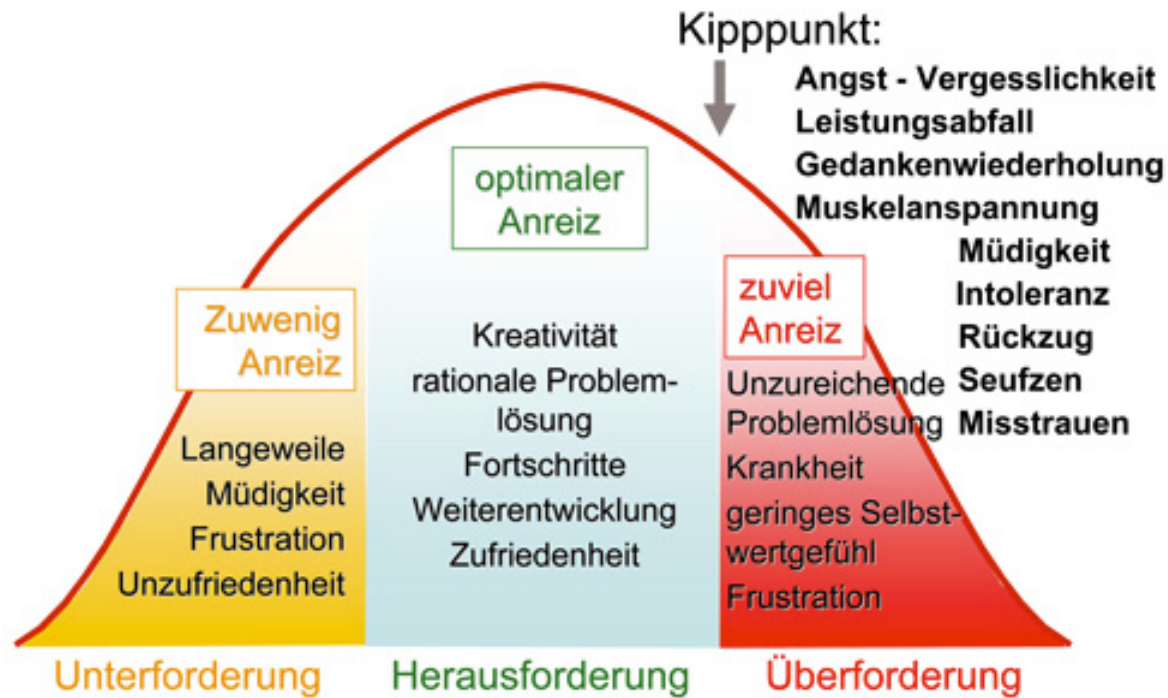
- **Wertfreie Akzeptanz und Wertschätzung** (der eigenen Eigentümlichkeiten und die der anderen)
- **Emotionale Intelligenz** (Selbstregulation, Selbstkenntnis, Motivation, Empathie, guter Umgang mit den eigenen Gefühlen und denen der anderen)
- **Lösungsorientierung** (Beschwerden und Kritik konstruktiv annehmen und äußern)
- **Klarheit** (Erwartungen, Selbstreflexion, Kommunikation)
- **Professionalität** (Klarheit über die eigene Rolle und das System, in dem man sich befindet)
- **Deeskalation** (Stress reduzieren können im Ernstfall)

Innere Deeskalation

Methoden, zur Emotionsregulation:

- Betrachten (Körper- und Gedankenphänomene wahrnehmen ohne zu werten);
- Verstehen (eigene Reaktion);
- Abgrenzen (gegenüber anderen emotionalen Reaktionen);
- Tiefes Atmen mit Betonung auf das Ausatmen (körperliche Reaktionen anerkennen und abfließen lassen, Zeit zwischen Reiz und Reaktionen bringen);
- Erden (Rückbesinnung das Hier und Jetzt);
- Verbalisieren (sagen, was da ist);
- Einfühlen (in sich selbst und in andere);
- Ausstieg aus Gedankenspirale;
- Rollenklärung (wer bin ich in dieser Situation und was wird tatsächlich von mir erwartet?);
- Einbeziehung der eigenen Weltanschauung/Religion/Spiritualität;
- Was noch?

Einfluss von Stress auf die kognitive Leistungsfähigkeit



In Anlehnung an das Yerkes-Dodson-Gesetz (1908)

Deeskalation im Team (insbesondere im Dienstleistungsbereich)

Unterstützende Methoden zur Qualitätssicherung und Team-Zufriedenheit:

- Gemeinsam erstellter Verhaltenskodex (wie wollen wir miteinander umgehen?);
- Kollegiale Beratung / Fallanalysen;
- Implementierung von Notfallstrategien;
- Gemeinsamer Austausch (Ich bin nicht allein);
- Supervision;
- Intervention;
- Biografiearbeit;
- Für Arbeitgeber: Implementierung einer externen Mitarbeiterberatung zur psychosozialen Unterstützung.

Deeskalation durch Kommunikationsstrategien

- Gewaltfreie Kommunikation;
- Aktives Zuhören;
- Vorwürfe in Wünsche verwandeln;
- Perspektivwechsel;
- Gemeinsamkeiten erkennen;
- Was kann ich hier lernen?;
- Rahmen setzen;
- Konstruktiver Gesprächsabbruch und Selbstbehauptung.

Grundhaltung für das Aktive Zuhören

In Anlehnung an die klientenzentrierte / nicht-direktive Gesprächsführung nach Carl Rogers (1902-1987; us-amerik. Psychologe und Psychotherapeut)

Kongruenz

→ echte Beziehung zum Kunden / Klienten durch übereinstimmende Botschaften (Gefühle, Äußerungen, Ausdruck);

Empathie

→ Sich einführend, nicht-interpretativ, dem Gegenüber nähern und dessen innere Welt verstehen und akzeptieren;

Bedingungslose positive Zuwendung

→ Akzeptanz, Anteilnahme und Wertschätzung im Gespräch; Differenzierung zwischen dem Wert des Menschen und der Bewertung der Handlung/ des Verhaltens;

→ Methode des Aktives Zuhörens schafft Vertrauen und beugt Missverständnissen vor.

Methoden des Aktiven Zuhörens

- **Konkretisieren** („Mir wird nie geholfen!“ → „Wobei wird Ihnen nie geholfen?“)
- **Zusammenfassen** („Ich habe schon so oft angerufen, Briefe geschrieben und ich war sogar vor Ort und niemand kann mir helfen!“ → „Sie haben mehrmals versucht das Problem zu lösen, auf unterschiedlichen Wegen.“)
- **Paraphrasieren** („Ich habe schon so oft angerufen, Briefe geschrieben und ich war sogar vor Ort und niemand kann mir helfen!“ → „Sie haben große Bemühungen auf sich genommen. Ich kann mir vorstellen, dass Sie das ärgert.“)
- **Spiegeln** („Ich will nicht mehr darüber reden, mich versteht ja sowieso keiner.“ → „Haben Sie das Gefühl, dass Ihnen niemand vernünftig zuhört?“)