

Frage/Ziel	Wie kann ich servicenorientiert mit aggressiven Kunden umgehen?
Erklärung	<p>Aggressives Verhalten gegen den Serviceberater blockiert den Beratungsprozess: Die Wut des Kunden nimmt sein ganzes Denken und Handeln ein. Dadurch ist er kaum offen für Gesprächsangebote und Vorschläge. Gleichzeitig fällt es dem Berater oft schwer, kundenorientiert zu reagieren, wenn er persönlich angegriffen wird.</p> <p>Oberstes Ziel für den Berater ist die Deeskalation. Das bedeutet, dass der Berater alles vermeidet, was die Aggression verstärkt (Öl ins Feuer gießen). Starke Aggressionen verbrauchen enorme Körperressourcen und können vom Gesprächspartner selten länger als zwei Minuten am Stück aufrecht erhalten werden. Durch deeskalierende Interventionen kann der Berater die Aggression auflösen, indem er ihr den Nährboden entzieht und sie totlaufen lässt. Gleichzeitig achtet der Berater auf seine eigenen Grenzen. Drei Deeskalationsstufen helfen bei dieser Gratwanderung:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Stufe A: Aggression abbauen helfen ▶ Stufe B: Klar Stellung nehmen, Regeln setzen und Grenzen ziehen ▶ Stufe C: Gespräch begründet abbrechen <p>Führt Stufe A bereits zur Auflösung der Aggression, kann mit dem normalen Beratungsprozess fortgefahren werden. Bleibt der Klient aggressiv, geht der Berater zu Stufe B über. Führt auch diese nicht zur Auflösung der Aggression, bricht er in Stufe C das Gespräch begründet ab. Welche konkreten Interventionen gewählt werden, ist wie immer abhängig vom Gesprächspartner, dem eigenen Befinden und der Situation.</p>
Innere Haltung	<ul style="list-style-type: none"> ▶ Ich nehme meinen Kunden mit seinen Gefühlen ernst. ▶ Ich nehme seine Aggression nicht persönlich, sondern begreife sie als hilfloses Signal. Selbstverbalisierung: „Der Arme, ihm muss es sehr schlecht gehen, wenn er so wütend ist. Ich versuch’ mal, ihn da ,raus zu holen.“ ▶ Ich spiele das Eskalationsspiel nicht mit. Selbstverbalisierung: „Ich reagiere selbstbewusst statt aggressiv.“ ▶ Ich höre auf meine eigenen Grenzen und wende meine Abbruchkriterien konsequent an.
Stufe A:	<p>Aufgabe: Aggression abbauen helfen</p> <p>Interventionsmöglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Situation entspannen, z.B.: "Setzen Sie sich doch erst mal...", "Bitte beruhigen Sie sich, ..." ▶ Pausen setzen, z.B.: "Einen Moment, ich rufe eben Ihre Daten auf." ▶ Energie mit Gegenenergie parieren z.B.: energisch Aufstehen und mit starkem Handschlag begrüßen. Danach laut: "Was kann ich für Sie tun?" ▶ Touch-Turn-Talk (Spiegeln-Turn-normale Beraterintervention), z.B.: „Sie wirken heute auf mich völlig frustriert! Ich werde mir Mühe geben, damit Sie hier etwas zufriedener rausgehen. Was kann ich für Sie tun?" oder: "Sie sehen aus, als ob Sie mich am liebsten umbringen würden - Was ist denn passiert?" ▶ Aggression positiv umdeuten mit Touch-Turn-Talk, z.B.: "Mensch, Sie kommen ja jedes Mal so richtig voller Energie! Dann wollen wir mal loslegen: Was liegt an?"
Stufe B:	<p>Aufgabe: Klar Stellung nehmen, Regeln setzen und Grenzen ziehen</p> <p>Interventionsmöglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ Feedback geben, z.B.: "Sie greifen mich gerade persönlich an. Das ärgert mich. Wenn Sie wollen, dass ich mich für Sie einsetze, sprechen Sie bitte freundlicher mit mir." ▶ Regeln setzen und einfordern, z.B.: „Bitte schreien Sie mich nicht an.“ (ggf. stur wiederholen), „Ich hole gern für Sie das beste aus der Sache raus - aber nicht in dem Ton. Können wir uns darauf einigen?“, "Bitte schreien Sie mich nicht an, sonst müssen Sie auf dem Flur warten, bis Sie sich beruhigt haben und ich kann ihr Anliegen nicht sofort bearbeiten." ▶ Absprache mit Kollegen, in heiklen Fällen einzugreifen, z.B. kann dieser sagen: „Bitte schreien Sie meinen Kollegen nicht an.“, "Wenn Sie hier so ,rumschreien, kann ich nicht in Ruhe arbeiten. Bitte mäßigen sie sich oder gehen Sie raus."
Stufe C:	<p>Aufgabe: Gespräch begründet abbrechen</p> <p>Interventionsmöglichkeiten:</p> <ul style="list-style-type: none"> ▶ begründeter Abbruch, z.B.: ""Ich habe Ihnen gesagt, unter welchen Bedingungen ich Ihnen gerne weiterhelfe. Ich höhe, dass Sie mich immer noch anschreien. Bitte verlassen Sie deshalb jetzt unsere Firma / Anlage / mein Büro. Sie können gerne wieder kommen, wenn Sie sich beruhigt haben" ▶ Durchsetzen des Abbruchs, z.B.: "Ich sagte: Bitte gehen Sie jetzt.", "Da ist die Tür." (ggf. zur Tür begleiten) ▶ Bei Weigerung: Vorgesetzten verständigen.