

# Tipps zur Deeskalation im Umgang mit Kunden

## A. Präventive Maßnahmen

Präventive Maßnahmen tragen dazu bei, dass Aggressionen erst gar nicht entstehen. Jeder trägt durch Freundlichkeit, Informations- und Hilfsbereitschaft wesentlich dazu bei, dass es in der Regel gar nicht erst zu einem aggressiven Verhalten auf Seiten des Kunden kommt.

Mitarbeiter müssen jedoch darauf gefasst sein, dass sie trotzdem in eine für sie kritische Situation gelangen können. Es sollten daher folgende Regelungen beachtet werden, wenn es zu einer Eskalation im direkten Kundenkontakt kommt:

- Verständnis für Erregung bzw. Verärgerung des Kunden zum Ausdruck bringen.
- Abrupte Bewegungen oder bedrohliche Gesten vermeiden.
- Alle Handlungen sollten angekündigt und dem Kunden plausibel gemacht werden. Es sollte alles unterlassen werden, was der Kunde als Angriff, Drohung oder „Trick“ deuten könnte.
- Achten Sie darauf, dass schwere oder spitze Gegenstände sich nicht in unmittelbarer Zugriffsnahe des Kunden befinden. Dazu gehören z.B. Scheren, Brieföffner, Locher, Aschenbecher, Vasen, Blumentöpfe.
- Der Tisch sollte so positioniert sein, dass der Kunde auf der anderen Seite sitzt. Dadurch müsste bei einem eventuellen Angriff zunächst diese Distanz überbrückt werden.
- Ihre Büromöbel sollten möglichst so gestellt werden, dass Ihnen ein „**Fluchtweg**“ zur Verfügung steht. Eine weitere Möglichkeit, den Raum rasch zu verlassen ergibt sich durch die in vielen Zimmern vorhandenen Zwischentüren. Bei Einzelzimmern ist darauf zu achten, dass mit eintretenden Kunden sofortiger Blickkontakt besteht.

## B. Maßnahmen bei Verbalattacken und tätlichen Angriffen

Es ist nicht auszuschließen, dass ein Mitarbeiter von einem Besucher tätlich angegriffen wird. Denkbar ist, dass ein Besucher, der wegen seiner Beschimpfungen und Beleidigungen nicht beruhigt werden konnte, vollkommen die Kontrolle über sich verliert und den Mitarbeiter tätlich angreift.

Der Mitarbeiter muss darauf gefasst sein, trotz aller Vorkehrungen eine für ihn kritische Situation selbst bewältigen zu müssen. Dabei sollten folgende Regeln beachtet werden:

- Werden Personen eingeladen, die sich bereits in der Vergangenheit aggressiv verhalten haben, sollte ein weiterer Beschäftigter zu dem Gespräch hinzugezogen werden.
- Kommt es zu Beleidigungen, Beschimpfungen oder dem Ausspruch von Drohungen, sollte möglichst besonnen, ruhig und sachlich reagiert werden. Nehmen Sie Beleidigungen nie persönlich! Versuchen Sie, das Anliegen des Besuchers aus dessen Sicht zu verstehen.
- Wenn ein Besucher die Kontrolle über sich verliert und Sie das Gefühl haben, eine Situation nicht mehr im Griff zu haben, holen Sie sich Unterstützung (auch über den Alarmruf "**ARE**"). Steht nach Ihrem Empfinden ein Angriff kurz bevor, versuchen Sie den Raum zu verlassen.
- Sind die Beleidigungen und Bedrohungen durch Kunden so eklatant, dass weitere Maßnahmen notwendig werden, ist der Vorfall in Form eines Aktenvermerkes zu dokumentieren und dieser an den Vorgesetzten weiterzuleiten.