

> Workshop: Der rechtssichere Umgang mit aggressiven Kunden



ARND STIEL

Ihr Dozent bei diesem Seminar

Details

Seminar	Workshop: Der rechtssichere Umgang mit aggressiven Kunden - Aktuelle Umfrage 2019 - Erschreckende Zahlen
ID	0001281
Termin	15.04.2020 - von 10:00 Uhr bis 16:00 Uhr
Anmeldeschluss	15.04.2020 - 10:00 Uhr
Kategorie	Kommunikations- / Verhaltenstraining

Kurzbeschreibung

In der Hannoverschen Allgemeinen Zeitung (HAZ) vom 26.09.2019 heißt es: "...Landesweit beklagen Rathausspitzen eine zunehmende Aggressivität gegenüber Mitarbeitern. ...Immer öfter komme es in der Stadtverwaltung zu "unangemessenem, respektlosen und teilweise aggressiven Verhalten gegenüber den Beschäftigten" (Stadtsprecher Udo Möller, Hannover).

Auf diese erschreckende Entwicklung müssen Führungskräfte auch im Rahmen einer Gefährdungsbeurteilung reagieren. Die Frage lautet: Was können sowohl die Personalverantwortlichen als auch die Betroffenen selbst tun, um die Arbeit (rechts-)sicherer zu gestalten?

Auch in diesem Jahr war ich zu vielen Inhouse-Schulungen hierzu als Referent gefragt. Jüngst komme ich mit sehr interessanten Erkenntnissen aus den Städten Frankfurt, Cottbus und Potsdam wieder. Hier haben die Kolleginnen

und Kollegen einen sehr guten Fragenkatalog entwickelt. Auf der einen Seite stimmt es mich froh, dass ich auch hier wieder als Referent mit einer sehr guten Benotung landen konnte. Auf der anderen Seite macht mir die zunehmende Verrohung, die Kolleginnen und Kollegen aus der kommunalen Familie z.T. erfahren, schon Angst. Den Fragenkatalog nehme ich als neues Programm auf, wie Sie den Seminarinhalten entnehmen können:

Seminarinhalt

Inhouse-Schulungen- (Rechts-)sicherer Umgang mit aggressiven Bürgern - Original-Fragenkatalog von Kolleginnen und Kollegen:

Fast alle Fragen konnte ich beantworten; lediglich beim Umgang mit psychisch Kranken konnte ich nicht auf alle Krankheitsbilder eingehen, obwohl ich schon seit Jahren viele Kolleginnen und Kollegen aus dem Fachbereich: "Sozialpsychiatrischer Dienst" coache.

Vielleicht sind auch diese Fragen bei Ihnen eine Thema?

- wie gehe ich mit psych. auffälligen Bürgern um
- wie reagiert man professionell auf persönliche Beleidigungen
- Besonderheiten im Umgang mit anderen Kulturen
- gewaltfreie Kommunikation; Körpersprache
- schwierige Situationen rechtzeitig erkennen und richtig einschätzen – adäquates Handeln zum Eigenschutz
- gibt es Erfahrungen im Umgang mit Reichsbürgern
- was ist angemessen im Gespräch mit aggressiven Bürgern
- wie kann der Mitarbeiter bei Konfliktsituationen oder bei hochemotionalen Gesprächen sachlich konstruktiv bleiben
- wie gewinnt der Mitarbeiter mehr Sicherheit in der Durchführung kritischer Gespräche
- welche Maßnahmen gibt es, um Gespräche zu deeskalieren
- konkrete Maßnahmen Beruhigung von sich „aufschaukelnden“ Situationen (Deeskalationstechniken)
- Strategien zur Beendigung von aggressiven Gesprächen
- Umgang mit psychisch kranken Bürgern, bei denen alle Sachlichkeit nichts nutzt
- was darf der Mitarbeiter, was nicht (z.B. - darf ein randalierender und bedrohender Bürger eingeschlossen werden, wenn der MA selbst „fliehen“ konnte?)
- welche konkrete Unterstützung gibt der Arbeitgeber bedrohten MA? (Wir hatten einen Fall, in dem wiederholt telefonische Bedrohungen an SB ausgesprochen wurde – „ich komme mit einer Bombe, ich weiß wo du wohnst“ u.ä.)
- wie sollen sich Mitarbeiter verhalten, wenn ganze Gruppen von aggressiven Bürgern gemeinsam erscheinen (z.B. Gruppe von Reichsbürgern – das ist in einem anderen BL so passiert)
- Wie verhalte ich mich, damit der Bürger gar nicht erst aggressiv wird? Wie kann ich einen aggressiven Bürger beruhigen? Gibt es Worte oder Gesten, die ich vermeiden sollte bzw. verwenden kann?
- Wir haben teilweise Antragsteller, die augenscheinlich an einer psychischen Erkrankung leiden/ einen Schub haben. Sie beginnen mit ihrem Redefluss immer wieder von vorn und wollen nicht gehen, obwohl alles besprochen ist, oder schaukeln sich verbal hoch. Wie kann ich dieses Gedankenkarussell unterbrechen und ihn friedlich zum Gehen bewegen?
- Wann darf bzw. muss ich Polizei, Notarzt oder sozial-psychiatrischen Dienst einschalten?

- Darf ich als Mitarbeiter gegen einen Bürger bei Beleidigung, Bedrohung oder Tätlichkeit Strafanzeige erstatten, wenn es der Arbeitgeber nicht tut? Wie verhält es sich in einer solchen Situation mit dem Dienstgeheimnis?
- Darf ich einen Bürger aus meinem Büro/ aus dem Haus verweisen? Unter welchen Voraussetzungen darf ein Hausverbot für die Zukunft ausgesprochen werden und durch wen?
- Wie kann ich mich gegen einen körperlichen Angriff wehren? Darf ich Reizgas oder Pfefferspray einsetzen?
- Unsere Büros besitzen nur einen Eingang. Welche Möglichkeiten gibt es, damit das Büro nicht zur Falle wird?
- Was sollte im Umgang mit Reichsbürgern beachtet werden?
- Unter welchen Voraussetzungen kann ich ein Telefonat mit einem aggressiven Bürger beenden oder einen erneuten Anruf gar nicht erst entgegen nehmen?
- Wie gehe ich mit permanenten Überprüfungsanträgen oder Beschwerden schwieriger/ aggressiver Bürger um? Müssen solche Anträge bzw. Schreiben in jedem Fall beantwortet werden?
- Es kommt vereinzelt vor, dass Antragsteller bei telefonischen Auskünften sich aggressiv (schreiend und beleidigend) gegenüber den Mitarbeiter/innen verhalten.
- In einem Fall hatte der Berechtigte am Telefon die Mitarbeiterin bedroht und angekündigt, im Laufe der Woche in das Büro zu stürmen und Gewalt auszuüben.
- Dies führt natürlich zu einer Verunsicherung der Mitarbeiter/innen im Umgang mit solchen Situationen.
- Von daher wird die vorgesehene Fortbildungsveranstaltung begrüßt.
- Hier taucht als Situation immer wieder auf, dass offensichtlich psychisch auffällige oder kranke Bürger*innen zur Beratung kommen, von denen eher keine körperliche Drohung oder gar Gewalt ausgeht, die jedoch sehr massiv die beratenden Mitarbeiter in Anspruch nehmen und verbal „belagern“. Es fällt schwer, in solchen Situationen das Gespräch einfach abubrechen, weil abzusehen ist, dass die Person damit aufgebracht wird und manchmal auch ein Gefühl der Unsicherheit vorhanden ist: wird diese Person nicht doch aggressiv?

Preis

290,00 Euro (USt. befreit) [Bedienstete der öffentlichen Verwaltung](#)

390,00 Euro (USt. befreit) [Andere](#)

50,00 Euro (USt. befreit) [Auszubildende](#)