

# Informationen zum Buch



176 Seiten inkl. Downloadmaterial, 24,95 €  
ISBN 978-3-86739-158-0

eBook, 19,99 €  
ISBN 978-3-86739-872-5

Wie bleibt man handlungsfähig und wie schützt man sich und seine Mitarbeiter an Arbeitsplätzen in sozialen Einrichtungen, Behörden und Ämtern, in denen Einschüchterungen, Drohungen, Beschimpfungen, körperliche und sexuelle Übergriffe immer wieder vorkommen? Das praxiserfahrene Autorenteam stellt wirksame Strategien der Kommunikation und Deeskalation vor.

## Autorin und Autor:



**Stefanie Rösch** ist Diplom-Psychologin und arbeitet in ihrer Praxis mit traumatisierten Menschen.

**Rainer Linsenmayr** bildet Polizisten aus. In seinen Fortbildungen mit Stefanie Rösch für Städte und Gemeinden unterstützt er seit Jahren deren Mitarbeiter darin, sicher und kompetent mit schwierigen Kunden und Situationen umzugehen.

Die Autoren schildern typische (Konflikt-)Situationen, die sich leicht auf die eigene Arbeitssituation übertragen lassen. Sie stellen wichtige, einprägsame Informationen zur Verfügung und erklären an konkreten Beispielen praxistaugliche Strategien für ein angemessenes Verhalten in Situationen mit Eskalationspotenzial. Sie legen einen Perspektivwechsel nahe, erleichtern in wenigen Schritten das Verständnis für Klientinnen und Klienten und zeigen, wie man auch in scheinbar komplexen, unüberschaubaren Situationen den Überblick behält. Dabei verbindet sich Wissen aus der Psychologie über Wahrnehmung, Kommunikation, Stress und Lernen mit polizeilichen

Erhältlich in jeder Buchhandlung und unter:  
[www.balance-verlag.de](http://www.balance-verlag.de)

bitte wenden



## Angebot zum Direktkauf

Bitte notieren Sie die gewünschte Anzahl:

Als eBook erhältlich:  
[www.balance-verlag.de](http://www.balance-verlag.de)

Exemplar(e) **Vom Umgang mit schwierigen und gewaltbereiten Klienten, 24,95 €** (versandkostenfrei innerhalb Deutschlands)

Exemplar(e) **Kundenmagazin** (kostenlos)  Exemplar(e) **Gesamtverzeichnis** (kostenlos)

Name, Vorname

Firma / Organisation

Straße, Nr.

PLZ, Ort

E-Mail

Datum, Unterschrift

Bitte ankreuzen, wenn Sie regelmäßig Informationen wünschen:  **E-Mail-Newsletter** (ca. 4 x jährlich)

# Informationen zum Buch

## Fortsetzung

Erfahrungen in Bedrohungssituationen. In dieser komplett überarbeiteten Neuauflage finden sich wertvolle Tipps zum Umgang mit angespannten, alkoholisierten oder aggressiven Klienten, zu sexueller Belästigung im Klientenkontakt, zu Hausbesuchen und zum Mitarbeiterschutz. Fakultatives Hintergrundwissen, Downloadmaterial und Stichwortverzeichnis erleichtern die Umsetzung im Arbeitsalltag.

## Sicher und selbstbewusst in brenzligen Situationen (Leseprobe)



### Nur Mut

Unsere Vorschläge sind vor allem das Ergebnis der reichhaltigen Erfahrungen Ihrer Kolleginnen und Kollegen, die diese Strategien in vielen Veranstaltungen entwickelt, erprobt und reflektiert haben. Sie können also davon ausgehen, dass sich die Strategien grundsätzlich mehrfach bewährt haben. Dann stellen Sie sich doch einmal die Frage, was Sie daran hindern könnte, sie selbst anzuwenden.

»Das funktioniert doch sowieso nicht«, könnten Sie sagen. Die Strategien für brenzlige Situationen, die wir Ihnen gleich vorstellen, erscheinen ziemlich einfach, und Sie werden bald merken, viele wiederholen sich. Allerdings können sie manchmal schwer umzusetzen sein. Hinderungsgründe gibt es viele, äußere und mehr noch innere. Uns fallen dazu spontan gleich mehrere ein:

Der Chef verhindert eine gute Zusammenarbeit im Team, weil er so cholerisch, ängstlich, rechthaberisch, faul, drückebergerisch, depressiv, ... ist.

Das Team verhindert die Umsetzung der Strategien, weil es keinen Zusammenhalt gibt, weil hintenrum geredet wird, weil wir zu wenige sind für die viele Arbeit, weil wir nie darüber geredet haben, wie wir uns in Notsituationen verhalten wollen

oder woher wir Hilfe bekommen, weil unser Verhältnis zu anderen Behörden unklar ist, weil ständig zu viele Leute krank sind ...

Ich behindere mich vielleicht auch selbst, weil ich nicht glaube, dass man an der Situation wirklich etwas verbessern kann. Möglicherweise denke ich, dass unsere Kunden meine Freundlichkeit und Unterstützung gar nicht verdient haben. Vielleicht habe ich zu Hause sehr viel Stress und weiß nicht, wie ich damit umgehen kann. Es könnte sein, dass ich sowieso immer ganz erstarre, wenn mich jemand anschreit oder beleidigt, sodass ich gar keine Chance sehe, die Strategien umzusetzen. Und es könnte sein, dass ich unsicher bin, ob mir die anderen helfen würden, oder dass ich nicht weiß, ob mein Chef hinter mir steht, weil meine Kollegin mir erzählt hat, dass Mitarbeiter, die »unfreundlich« zu den Kunden sind, entlassen werden ...

Auch vonseiten der Behörde bzw. des Arbeitgebers fallen uns Gründe ein, die Ihnen die Umsetzung der Strategien erschweren können. Qualitätssicherungssysteme erwecken manchmal den Eindruck, dass sie die Kundenfreundlichkeit damit verwechseln, dass Klientinnen alles dürfen: laut werden, beleidigen und sogar tötlich werden. Beschwerd sich eine Kundin auf dem Wege über ein Qualitätssicherungssystem, dass ein Mitarbeiter sie rausgeworfen hat und »unfreundlich« war, bekommt sie oft recht, obwohl sie den Mitarbeiter aufs Unflätigste beschimpft hat. Als Mitarbeiter muss man sich dann sagen lassen: »Legen Sie sich ein dickeres Fell zu.« Oder – auch von so etwas haben wir schon gehört – man muss sich als Mitarbeiterin anhören: »Jetzt stellen Sie sich nicht so an, ist doch nicht so schlimm«, nachdem ein Kunde die Mitarbeiterin an die Wand gedrückt und bedroht hat.

Jetzt kommt allerdings ein großes Aber: Die meisten dieser Argumente sind Dinge, die sich verändern lassen. Auch wenn Sie schon sehr entmutigt sein sollten, versuchen Sie es! Ob Sie Ihren Kunden anlächeln oder nicht, das entscheiden Sie ganz allein. Es gibt noch viel mehr Dinge, die Sie entscheiden können und auf die Sie Einfluss haben, wenn Sie sich informieren und trauen. Nur Mut!