

Aggression beißt nicht



„Es ist nicht die Frage, ob wir Aggressionen haben oder nicht, sondern wie wir damit umgehen.“

(Wolfgang Merz)

Sie kennen das vielleicht ...

- „Wir haben 20 Jahre lang nie gestritten. Und jetzt aus heiterem Himmel will sie sich von mir scheiden lassen!“
- „Wenn ich an diesen Idioten nur denke, kommt mir schon die Galle hoch“
- „Ich schaffe es einfach nicht, mich durchzusetzen“
- „Jetzt reicht ´s mir aber! Jetzt kann er Krieg haben, wenn er es nicht anders will!“
- „Eigentlich habe ich es satt, immer nur für alle Anderen da zu sein, aber ich kann eben nie Nein sagen“

Aggression hat viele Gesichter. Die destruktiven Erscheinungsformen lösen bei uns oft Angst oder Wut aus. Unterdrückte, nach innen gerichtete Aggression macht sogar krank: Magenprobleme, Muskelverspannungen im oberen Rücken, Bluthochdruck, Halsbeschwerden, Selbsthass, Depressionen oder Suchtverhalten können die Folge sein.

Aggression hat aber auch viele konstruktive Absichten, z.B.: Zielstrebigkeit und Durchsetzungsvermögen sowie die Fähigkeit zur Abgrenzung.

Mitarbeiter/innen mit viel Kundenkontakt sind mit den unterschiedlichsten Formen von Aggression konfrontiert, z.B.:

- Aggressive Ausbrüche von ärgerlichen Kund/innen
- Offene oder verdeckte Feindseligkeit der Kund/innen
- Überzogene Forderungen von Kund/innen
- Die eigene Aggression, die durch das Verhalten von Kund/innen ausgelöst wird
- Offene und indirekte Aggressionen zwischen Mitarbeiter/innen, Mitarbeitergruppen, Mitarbeiter/innen und Vorgesetzten
- Umgeleitete Aggressionen (z.B.: wenn Mitarbeiter/innen ihre in der Arbeit aufgestaute Aggression mit nach Hause nehmen und an Familienmitgliedern auslassen)

In diesem Workshop wird die eigene Wahrnehmungsfähigkeit für offene und verdeckte Aggressionen geschärft. Es wird der Unterschied zwischen konstruktiven und destruktiven Formen der Aggression herausgearbeitet.

Weiters entwickelt der Teilnehmer Möglichkeiten, mit der eigenen und der fremden Aggression konstruktiv umzugehen, Grenzen zu setzen und sich selbst zu behaupten.

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen, die aufgabenbedingt häufig in konfliktäre Situationen mit Kunden / Parteien / Klienten / Patienten, ... kommen, bei denen der Andere aggressiv agiert, z.B.:

- Arbeitsbereiche mit sozialem Schwerpunkt (Krankenhäuser, Seniorenbetreuung, Kindergärten, Horte, Soziale Hilfsdienste,
- Sozialstellen, ...)
- Call-Center
- Beschwerdestellen
- Vertriebsbereiche, die öfter mit Reklamationen zu tun haben
- Ämter und Behörden (z.B.: Genehmigungsverfahren, behördliche Auflagen, Bewilligungen, Zuschüsse, ...)
- Parkraumüberwachung, ...

Ziele und Inhalt

- Bewusstmachen: Wie gehe ich mit Aggression um?
- Entstehung bzw. Auslöser von Aggression
- Wahrnehmung offener und verborgener Aggression
- Unterscheiden lernen zwischen konstruktiver und destruktiver Aggression
- Wie kann ich mit meiner eigenen Aggression konstruktiv umgehen?
- Übungen, um aufgestaute Aggressionen abzureagieren
- Konstruktiver Umgang mit der Aggression Anderer
- „Kundenorientiertes“ Entschärfen destruktiv-aggressiver Kund/innen
- Verbale Selbstverteidigung
- Grenzen setzen, Nein sagen
- Sich selbst behaupten