

UMGANG MIT SCHWIERIGEN BERATUNGSSITUATIONEN



16. AFEMA-HOFBERATERTAGUNG, 26.9.2024



DI Josef Stangl MA

Berater LK NÖ (Tierhaltung BBK Krems)
Eingetragener Mediator
Lebens- und Sozialberater

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*



UMGANG MIT SCHWIERIGEN BERATUNGSSITUATIONEN



THEMEN

- Belastende Beratungssituationen?
- Klarer Auftrag
- Besserer Umgang mit Aggressionen im Kundenkontakt
- Angebote kennen: HOF.Leben und Lebensqualität Bauernhof ...
- Psychohygiene



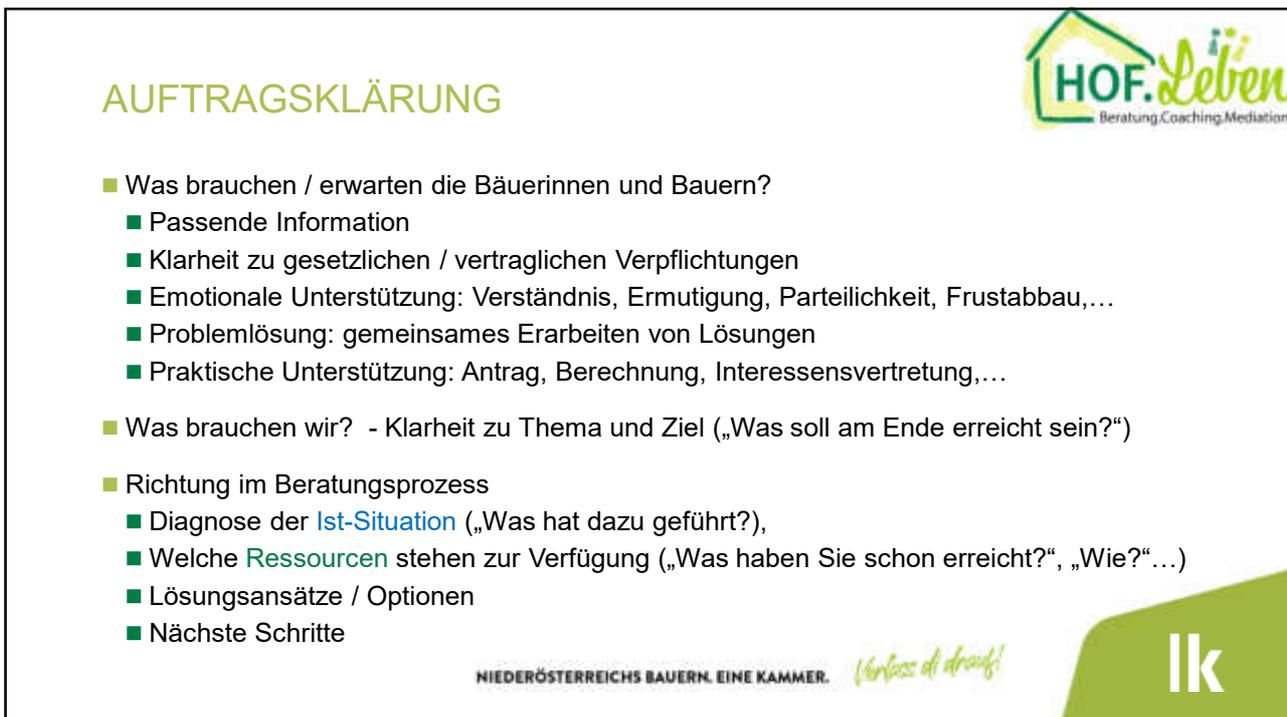
NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*





AUFTRAGSKLÄRUNG

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!* lk



AUFTRAGSKLÄRUNG

- Was brauchen / erwarten die Bäuerinnen und Bauern?
 - Passende Information
 - Klarheit zu gesetzlichen / vertraglichen Verpflichtungen
 - Emotionale Unterstützung: Verständnis, Ermutigung, Parteilichkeit, Frustabbau,...
 - Problemlösung: gemeinsames Erarbeiten von Lösungen
 - Praktische Unterstützung: Antrag, Berechnung, Interessensvertretung,...
- Was brauchen wir? - Klarheit zu Thema und Ziel („Was soll am Ende erreicht sein?“)
- Richtung im Beratungsprozess
 - Diagnose der **Ist-Situation** („Was hat dazu geführt?“),
 - Welche **Ressourcen** stehen zur Verfügung („Was haben Sie schon erreicht?“, „Wie?“...)
 - Lösungsansätze / Optionen
 - Nächste Schritte

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!* lk

AUFTRAGSKLÄRUNG

FRAGEN!

- Wobei soll die Beratung helfen?
- **Erwartungen:** Was erwarten Sie von dieser Beratung? Von mir?
Was soll passieren, damit dieses Gespräch für Sie sinnvoll ist?
- **Ressourcen:** Haben Sie schon Beratung in Anspruch genommen?
Was haben Sie bisher erreicht?
Welche Möglichkeiten gibt es / haben Sie?



NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk

AUFTRAGSKLÄRUNG

MEINE KOMPETENZEN / GRENZEN / RESSOURCEN

- Was sind meine Kompetenzen?
 - Organisatorische Komponente - Wo bin ich wirklich zuständig?
Was ist mein Aufgabengebiet als BeraterIn, ...
- Wo sind meine Grenzen?
 - Welche Erwartungen spüre ich und welche kann ich gut erfüllen?
 - Wo neige ich mich zu überfordern (Helfersyndrom)?
 - Welche Fälle gebe ich weiter?
- Welche Ressourcen habe ich / kann ich vermitteln?
 - Wieviel Zeit habe ich bzw. kann ich mir nehmen?
 - Wie intensiv kann ich mich selber um das Anliegen kümmern?
 - Welche anderen Angebote gibt es sonst?



NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk

AUFTRAGSKLÄRUNG

KLAR KOMMUNIZIERTES ANGEBOT

- Das kann ich Dir bieten.
- Soviel Zeit habe(n) ich (wir).
- Welche Schnittstellen gibt es:
 - **Intern:** KollegInnen, Funktionäre...
 - **Extern:** Kammern, SVS, Vernetzungsstellen, andere Beratungsangebote
- ev. anfallende Kosten für Beratung von Beginn an klar definieren.

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk



AUFTRAGSKLÄRUNG

GESTALTUNG DES KUNDENKONTAKTES

- „Gastgeber-Haltung“: Orientierung in den ersten Sekunden
- Bäuerinnen und Bauern wie Gäste empfangen.
 - Signal: das ist mein Büro, mein Arbeitsplatz, hier bin ich der Chef oder die Chefin
 - von der Tür abholen
 - AM HOF: Nicht als Gast, sondern als „BeraterIn mit entsprechender (fachlicher) Autorität“ kommen - „Werkzeugkoffer“ als Symbol
 - Freundlich Grüßen
 - Wahrnehmen mit Blickkontakt und mit ein paar Worten
 - Auf eigene Reaktionen achten – mulmiges Gefühl im Bauch ist vielleicht ein wichtiger und früher Hinweis auf mögliches aggressives/unsicheres Verhalten
 - Platz zuweisen / Platz nehmen – AM HOF: Platz aussuchen
 - Dann das Gespräch beginnen

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk





AUFTRAGSKLÄRUNG

SELBSTGEGENWÄRTIGKEIT UND BAUCHGEFÜHL

- die eigene Wahrnehmung im Moment ernst zu nehmen (nicht abwerten)
 - Bauchgefühl = rational nicht zu erfassende Gesamtheit von Erfahrungen in uns
 - Wir spüren Angst, Unbehagen, Beklemmung, Ahnung, Misstrauen, ein Zögern, Besorgnis, Mitgefühl, eine Verwunderung, Neugier bevor wir es erklären können.
 - Verarbeitungskapazität beim bewussten Denken: 40 bis 60 Bits pro Sekunde.
 - Intuition reagiert dreimal so schnell

- In manchen Situationen kann es hilfreich sein, Wahrnehmungen auch dem Gegenüber zu sagen:
 - starkes Mitgefühl
 - Sorgen - zB. „Ich merke, dass ich mir gerade Sorgen mache – wie geht es Dir, wenn wir über all das reden?“

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk

WIEVIEL EINFLUSS NEHME ICH? (NACH STEPEN R. COVEY)

Kontrollkreis: 100%

z.B. Berufswahl, Hobbies, Freunde,
eigenes Verhalten

Einfluss – Kreis: 99% – 1%

Dinge, die wir mehr oder weniger
beeinflussen können;
z.B. Gesundheit, Arbeitsbereich,
eigene Kinder

Kreis der Aufmerksamkeit: 0%

Dinge, die wir nicht beeinflussen
können



Eigene Einflussmöglichkeiten stehen oft
den Erwartungen anderer an uns
gegenüber.

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk

WIEVIEL EINFLUSS KANN ICH NEHMEN?

DESSEN BEWUSST SEIN

- Verschwende Deine Zeit nicht damit, Dich auf Dinge außerhalb Deines Einflusskreises zu konzentrieren
 - Fokus weg vom Problem
 - pragmatischen Lösungen innerhalb des Einflusskreises

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk

FÜR JEDES GESPRÄCH / JEDE BERATUNG GILT:



**Die Verantwortung für die Umsetzung
liegt bei der betroffenen Person!**

- gute Haltung für Gespräche und Beratung
- Grenzen klarer
- nimmt Druck und Verantwortung

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

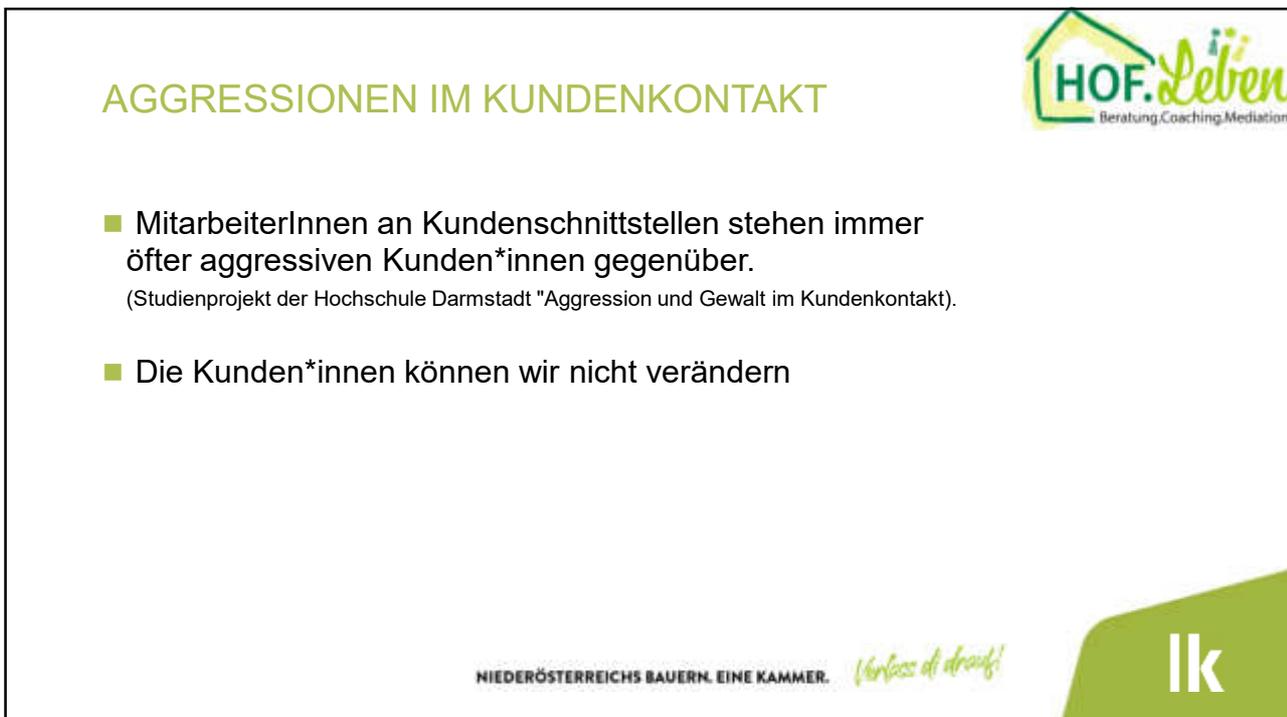
lk



AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

HOF. Leben
Beratung, Coaching, Mediation

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!* lk



AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

HOF. Leben
Beratung, Coaching, Mediation

- MitarbeiterInnen an Kundenschnittstellen stehen immer öfter aggressiven Kunden*innen gegenüber.
(Studienprojekt der Hochschule Darmstadt "Aggression und Gewalt im Kundenkontakt).
- Die Kunden*innen können wir nicht verändern

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!* lk

AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

ORGANISATORISCHE EBENE

- Arbeitsabläufe und –prozesse optimieren – weniger Unmut bei Kunden und weniger Stress bei Mitarbeitenden (Bsp. Wartezimmer)
- Druck raus nehmen (Zeitdruck)
- Fehlermanagement (QM)
- Vorbildfunktion von Vorgesetzten
- Die Ressourcen im Team nutzen
z.B. empathischer Berater – strenger Berater („guter Bulle – böser Bulle“)
- Weiterreichen an: Vorgesetzte – Politik
- MitarbeiterInnen ernst nehmen (Vorkommnisse dokumentieren)
- für emotionale Kontakte mehr Zeit einräumen („Sudern“, Pause, Heimgehen, ...)

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER.

Verlass di drauf!

lk



AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

ORGANISATORISCHE EBENE

- Rückendeckung in der Hierarchie
- Prophylaxe:
 - Thema in Teambesprechungen
 - Dokumentation wichtig
 - Klarheit zu Anzeigen
 - Videoüberwachung
 - geschlossene Tür
 - Männer anwesend...
- Rückzugsmöglichkeiten für MitarbeiterInnen nach belastenden Erlebnissen
- Hilfsangebote für Betroffene:
 - Supervision – für Einzelne oder Teams
 - Schulungen, Trainings

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER.

Verlass di drauf!

lk





AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

RÄUMLICHE GESTALTUNG DES ARBEITSPLATZES

- keine sichtbaren privaten Informationen (zB. Fotos von Kindern, Partner/in etc.)
 - Schutz bei grenzüberschreitendem Verhalten!

- keine gefährlichen Gegenstände in Reichweite (Schere etc.)
 - Gefahrenquellen reduzieren, falls Eskalation

- Arbeitsplatzsicherheit anschauen:
 - Welche Fluchtwege im Notfall? – auch in Wirtschaftsgebäuden / Ställen
 - Wo sitzen Sie, wo der Kunde oder die Kundin?
 - Was lenkt ab?
 - Was macht den Raum freundlich und angenehm?
 - Was ist zu verändern?

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER.

Verlass di drauf!

lk



AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

PERSÖNLICHE EBENE

- mit Aggressionen besser umgehen
- auf aggressives Verhalten besser reagieren

- Aggression löst vieles bei uns aus
- jede(r) hat sein(e) Grundreaktionsmuster – viele davon unbewusste
- in den ersten Emotionen haben andere (neue) Verhaltensweisen oft keine Chance – das Denken funktioniert nicht mehr!
Alte Konfliktlösungsmuster!
- Es passieren Übertragungen (was wir einmal erlebt haben) und Projektionen (unserer Ängste).
- **Dafür bin ich selbst verantwortlich - nicht das Gegenüber!**

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER.

Verlass di drauf!

lk

AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

HALTUNG UND ROLLE



- Wer hat den Konflikt mit aggressiven Gesprächs-/Beratungskunden?
- Ich mit meiner ganzen Person oder in meiner beruflichen Rolle?
 - Fühle ich mich als Person angegriffen oder in meiner Funktion?
 - Die Funktion ist nur ein Teil von mir – je nachdem wie viel ich mich damit identifiziere.
 - Es betrifft mich in meiner beruflichen Rolle – nie in meiner ganzen Person!
Klärung meiner Rolle!

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk

ROLLEN



- Wir haben im Laufe unseres Lebens verschiedene Rollen
 - Berufliche Rollen (sind Rollen auf Zeit)
 - Private Rollen (sind *zum Teil* Rollen auf Zeit)
- Rollenkonzept nach Roberto Assagioli (1888-1947)
(ital. Arzt, Psychiater und Psychotherapeut)
 - Wir füllen jede Lebensrollen am besten aus, mit denen wir uns **am wenigsten** identifizieren
 - Rollenidentifikation: Ich verwechsle mich mit der Rolle.
Ich *bin* die Rolle.
 - Menschen fallen in eine Identitätskrise, wenn die Rolle wegfällt.



NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

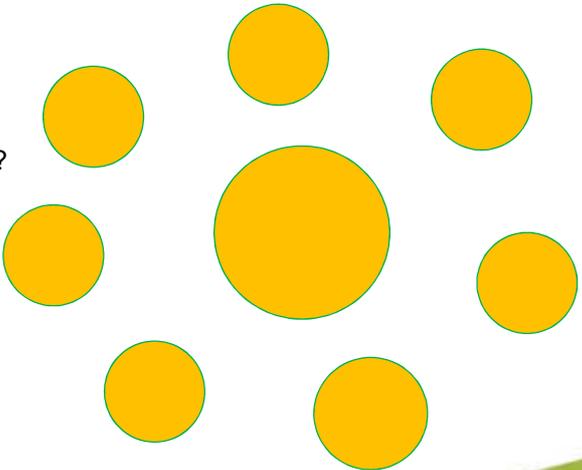
lk



SELBSTREFLEXION

MEINE EIGENEN ROLLEN

- Welche Rollen habe ich gerade?
- Welche Bedürfnisse sind gerade wichtig?
- Was sehe ich selbst als meinen Auftrag?
 - Interessensvertreter:in
 - Berater:in
 - Streitschlichter:in
 - Helfer:in
 - ...



NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

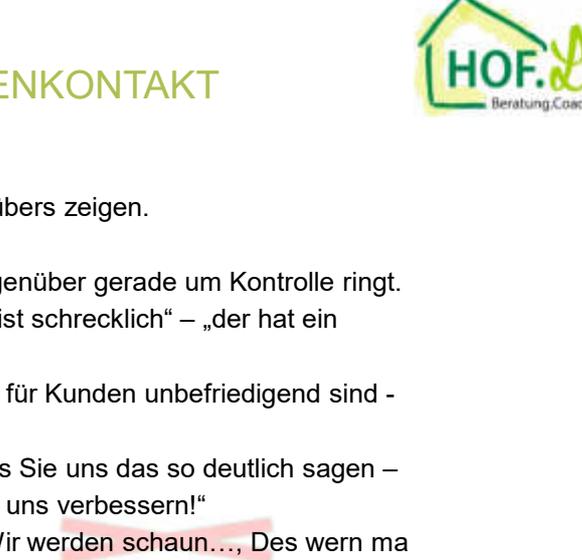




AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

VERSTÄNDNIS HILFT

- Verständnis für die Situation des Gegenübers zeigen.
- In die Situation des anderen versetzen.
- Respekt bewahren - auch wenn das Gegenüber gerade um Kontrolle ringt.
- Trenne Mensch und Problem: statt: „der ist schrecklich“ – „der hat ein schreckliches Problem“
- Bedauern ausdrücken für Umstände, die für Kunden unbefriedigend sind - auch wenn sie sich nicht ändern lassen.
- Berechtigte Kritik aufgreifen „Danke, dass Sie uns das so deutlich sagen – so wird das uns bewusst und wir können uns verbessern!“
- keine falschen Erwartungen wecken! („Wir werden schaun..., Des wern ma scho´ richten.....“)



NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*



AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

GESPRÄCHSTECHNIK

- Kunden Platz nehmen lassen. Sitzend kann man schlechter kämpfen.
- Nicht unterbrechen – auch wenn Argumente unklar oder falsch sind.
- Nachfragen und in eigenen Worten wiederholen - auch die Vorwürfe!
Auswirkungen:
 - Sicher sein, richtig verstanden zu haben,
 - Gegenüber kann aussprechen, was ihn aufregt.
- Bewusst sein: erst wenn Emotionen verraucht sind, haben Fakten und Argumente wieder eine Chance.
- Schuldfrage bringt nicht weiter – in keinem Konflikt!
- Klarheit vermitteln (“Willst Du hören, was du gern hättest, oder sollen wir Klartext reden?”)
- Unterbrechung setzen: zB. zu Kolleg:innen verbinden
- hilft dem Gegenüber, seine Fassung wieder zu gewinnen.

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER.

Verlass di drauf!

lk



AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

EMOTIONALE SCHUTZTECHNIKEN

- Impulse, die hochkommen, wahrnehmen – ihnen aber nicht nachgeben.
(Wut, Angst, eigene Aggression)
- häufiger erster Impuls bei Angriffen: Verteidigung
 - ➔ keine Rechtfertigung wo's nichts zu rechtfertigen gibt
- Beobachterposition einnehmen (Metaebene) – „Interessant, was sich bei dem / bei mir so alles tut“ (Dissoziation)
- Dekonstruktion: Szene als Film deuten - das Gegenüber in Unterwäsche vorstellen 😊
- kein Gegenangriff – Gegendruck erzeugt wieder Druck
- Körperliche Hilfen: Bodenhaftung, Lehne spüren, Atem
- „Rüstung anlegen“, „Raumanzug“,...

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER.

Verlass di drauf!

lk



AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

GRENZEN SETZEN

- es muss sich niemand beleidigen lassen
- jede(r) hat Würde und das Recht auf Bewahrung seiner/ihrer (beruflichen) Integrität
- Grenzen dürfen nicht überschritten werden
- Konsequenzen kommunizieren und umsetzen.
- Grenzen können sich je nach Persönlichkeit und (Zeit-)Druck verschieben)
 - „Ich spüre/verstehe Deine Wut, Deinen Zorn, aber ich fühl mich jetzt persönlich angegriffen – ich möchte keine Beleidigungen mehr hören, sonst werde ich das Gespräch abbrechen.“
 - „Wenn ich mich ärgere, kann ich mich nicht mit Ihrer / Deiner Situation beschäftigen.“
 - „Glaubst Du, dass wir so jetzt zu einer Lösung kommen?“
 - „Ich denke, wir müssen uns jetzt einmal beruhigen – ich biete Dir folgenden Termin an.“
 - „Ich schlage vor, Dich an den Kollegen/Chef zu wenden.“
- ...



NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER.

Verlass di drauf!

lk

AGGRESSIONEN IM KUNDENKONTAKT

DIE HOHE KUNST

Verärgerten, aggressiven und hochemotionalen Kunden professionell im Gespräch zu begegnen, ist sicher die höchste Kunst der Gesprächsführung, die entsprechend geübt werden muss.



NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER.

Verlass di drauf!

lk

VORSTELLUNG

HOF.LEBEN – BERATUNG.COACHING.MEDIATION



Lebensqualität
Bauernhof 



NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk

BUNDESWEITES BILDUNGSPROJEKT

WWW.LEBENSQUALITAET-BAUERNHOF.AT



- Bäuerliches Sorgentelefon und



Bildungsangebote (Vorträge, Workshops, Seminare)
www.lfi-noe.at

- MO - FR 08.30 bis 12.30 Uhr
- Österreichweit – anonym – vertraulich

NIEDERÖSTERREICH'S BAUERN. EINE KAMMER. *Verlass di drauf!*

lk

PSYCHOHYGIENE

- Bewusst atmen - Atemübungen
- Bewegung / Sport / körperliche Arbeit
- Austausch mit KollegInnen, PartnerInnen, FreundInnen...
- Hobbies
- Lieblingsorte, persönliche „Kraftorte“
- Rituale (zB. am Heimweg)
- Dankbarkeitstagebuch
- ...

Die wichtigste Ressource für Widerstandsfähigkeit (Resilienz), Gesundheit und ein als glücklich empfundenenes Leben:

Gute nahe Beziehungen!

Vaillant, George E.; McArthur, Charles C.; Bock, Arlie, 2022,
"Grant Study of Adult Development, 1938-2000"
Harvard University



NIEDERÖSTERREICH, BAUERN, EINE KAMMER

Verlass d. drauf!

lk