

Umgang mit schwierigen Zeitgenossen

Menschen, die im Verkauf oder im Gastgewerbe arbeiten, können nicht nur eines, sondern viele Liedchen von ihnen singen. Doch auch Jugendarbeiterinnen und Jugendarbeiter sind nicht davor geschützt, ihnen zu begegnen. Sie wohnen gleich neben dem Jugendtreff, sitzen in der Jugendkommission, brüllen durch die Telefonleitung oder sind Eltern von Jugendlichen. Die Rede ist von schwierigen Zeitgenossinnen und Zeitgenossen. Personen, die nicht über eine Sache diskutieren können, sondern immer auf die Person schiessen.

In einem Leitfaden des Kaufmännischen Verbandes Zürich haben wir den folgenden Tipp für den Umgang mit solchen Personen gefunden:

Die Dreier-Regel für den Umgang mit schwieriger Kundschaft

1. Benennen Sie, was geschieht.

(bsp: „Herr Meier: Sie beleidigen mich ohne Grund hier am Telefon!“)

2. Sagen Sie, was Ihnen das ausmacht.

(bsp: „Herr Meier: Ich kann so nicht konstruktiv mit Ihnen verhandeln!“)

3. Sagen Sie klar, was Sie von Ihrem Gegenüber erwarten.

(bsp: „Herr Meier: Ich erwarte von Ihnen, dass Sie in einem normalen Ton mit mir reden.“)

Oft wirkt die Anwendung dieser Methode und die Situation entspannt sich.

Wichtig ist auch:

- Zurückfluchen oder Gegendruck bringt normalerweise nichts (und passt auch nicht zum Verhalten eines Angestellten einer öffentlichrechtlichen Institution oder eines Vereins)
- die Möglichkeit zum Austausch mit Arbeitskolleg/-innen ist entlastend
- sind keine Arbeitskolleg/-innen vorhanden, sollte die Möglichkeit zu einem Coaching oder einer Intervention genutzt werden
- ebenfalls sehr wichtig ist, dass man zu den Vorgesetzten Vertrauen haben kann und dass sie einem in schwierigen Situationen den Rücken stärken
- bei Gewaltdrohungen immer Vorgesetzte informieren und Polizeianzeige prüfen
- bei verfahrenen Situationen in Gremien, Kommissionen: Mediationsperson beiziehen

Die Aufgabe des Arbeitgebers

Verbale oder gar tätliche Übergriffe von Kundinnen und Kunden auf Mitarbeitende sind aus rechtlicher Sicht nicht zu tolerieren. Der Arbeitgeber hat dafür zu sorgen, dass solchen Übergriffen präventiv begegnet wird.

- *OR 328: Der Arbeitgeber hat im Arbeitsverhältnis die Persönlichkeit des Arbeitnehmers zu achten und zu schützen, auf dessen Gesundheit gebührend Rücksicht zu nehmen und für die Wahrung der Sittlichkeit zu sorgen. ...*
- *Arbeitsgesetz 6: Der Arbeitgeber ... hat im Weiteren die erforderlichen Massnahmen zum Schutz der persönlichen Integrität der Arbeitnehmer vorzusehen.*

Besonders wichtig ist ein gutes Arbeitsklima und die Gewissheit für die Mitarbeitenden, dass ihnen von Seite der Vorgesetzten der Rücken gestärkt wird.

Dieses Papier basiert auf Informationen der Broschüre: „Von Kunden, Königen und Krokodilen. KV-Zürich, 2004. ISBN 3-906607-34-8. CHF 15.00.