

Umgang mit unsachlichen Beschwerden

5 Unsachlich vorgebrachte Kritik wird es im Geschäftsalltag immer geben (...) doch der Umgang damit fällt den meisten Menschen sehr schwer. Sie (...) gehen zum unsachlichen Gegenangriff über. Das Ergebnis solcher Gespräche kennen wir (...): Unzufriedenheit bei beiden Gesprächspartnern, Wut, Aggression und schließlich Frustration.

10 Folgende Regeln [können] helfen, diesen Teufelskreis zu durchbrechen:

1. Hören Sie Ihrem Gesprächspartner interessiert zu und widersprechen Sie ihm nicht sofort.

15 Machen Sie sich bewusst, dass dies eine Situation ist, die Ihre ganze Professionalität erfordert. Unterbrechen Sie Ihren Gesprächspartner nicht, auch wenn Ihre Sicht der Dinge eine völlig andere ist. Wenn Ihr Gesprächspartner merkt, dass Sie ihm nicht wirklich zuhören oder dass Sie ihm sofort widersprechen wollen, wird er sich erst recht auf seine unsachliche Kritik versteifen, sich endlos wiederholen und seine Lautstärke steigern. Signalisieren Sie ihm, dass Sie ihm zuhören und ihn ernst nehmen.

2. Fassen Sie die Kritik Ihres Gesprächspartners zusammen und lassen Sie ihn spüren, dass Sie sich um sein Anliegen kümmern werden.

25 Wenn Ihr Gesprächspartner eine Pause einlegt, nutzen Sie diese, um seine Beschwerde noch einmal zu wiederholen. „Lassen sie mich noch einmal wiederholen, was sie gesagt haben, um zu überprüfen, dass ich sie richtig verstanden habe ...“.

30 Wichtig ist, dass Sie bei dieser Zusammenfassung möglichst ruhig bleiben (Bauchatmung!). In leichteren Fällen wirkt sich allein die Tatsache, dass er merkt, dass Sie ihn verstanden haben, schon beruhigend auf ihn aus.

In den meisten Fällen werden Sie keine Patentlösung für sein Problem aus dem Ärmel schütteln können. Wichtig ist, dass Sie Ihrem Gesprächspartner konkret mitteilen, welche Schritte Sie als nächstes unternehmen werden, um ihm weiterzuhelfen. Verwenden Sie hierbei Formulierungen wie „sofort“ oder „gleich“ und geben Sie den Zeitraum an, innerhalb welchem Sie zurückrufen werden.

3. Vermeiden Sie Gegenangriffe.

40 Wenn Sie kritisiert werden, wenn Ihre Arbeit kritisiert wird, wenn Ihr Unternehmen kritisiert wird, kann es leicht passieren, dass Sie sich persönlich

angegriffen fühlen. Gegenangriffe Ihrerseits würden jedoch nur zu einer Eskalation der Situation führen.

5 Sicher fällt es schwer, bei persönlicher Kritik sachlich zu bleiben. Denken Sie daran, dass der andere vielleicht gar nicht weiß, wie man Kritik sachlich anbringt. Halten Sie sich vor Augen, dass er mit seinen Angriffen nicht Sie persönlich meint, sondern sich über einen aufgetretenen Fehler ärgert und jetzt bei Ihnen Hilfe sucht oder einfach nur „Dampf ablassen“ will.

Beispiel:

10

Gesprächspartner: „Ihre Firma ist ein einziger Saftladen!“

Mitarbeiter: „Wie können Sie so etwas behaupten? Sie haben ja keine Ahnung!“

besser: Was ist denn vorgefallen?

15

oder: Was hat Sie veranlasst, so über uns zu denken?

Quelle: <http://www.ipt-bamberg.de/images/stories/ipt/downloads/regeln-zum-umgang-mit-unsachlichen-beschwerden.pdf> am 30.01.2017 um 15:39 Uhr.

Übung:

1. Geht paarweise zusammen und überlegt euch eine ähnliche Situation, in der einer der/ die Gesprächspartner/-in und einer der/die Mitarbeiter/-in ist.
2. Geht nun in 6er-Gruppen zusammen (= 3 Paare) und stellt euch kurz die Situationen vor.
3. Entscheidet euch für eine Situation.
4. Geht zurück in die Partnerarbeit und erstellt ein kurzes Rollenspiel (= Telefonat).
5. Probt dies mindestens zweimal.
6. Geht nun wieder in die 6er-Gruppen zurück und stellt einander die Rollenspiele vor.
7. Diskutiert anschließend, welche Lösung am gelungensten war.
8. Stellt diese am Ende der Stunde der Klasse vor.

Viel Spaß

