



Im Berufsleben gibt es immer wieder Situationen, in denen man sprichwörtlich „platzen“ könnte. Doch das hilft im Berufsalltag selten weiter. Denn in ihm gilt meist die Regel: Wer die Contenance, also Fassung, verliert, der hat verloren – unter anderem, weil er nicht mehr souverän wirkt.

Also empfiehlt es sich,

- sich eine „dicke Haut“ zuzulegen und
- Strategien für sich zu erarbeiten, wie man mit Situationen, in denen man aus der Haut fahren könnte, relaxt umgehen kann.

Dies gilt insbesondere für all jene, die an sogenannten Schaltstellen sitzen, an denen viele (Kommunikations-)Fäden zusammenlaufen. Denn sie sind in der Regel die ersten Ansprechpartner für die betroffenen Personen. Entsprechend häufig werden sie mit Fragen und Wünschen sowie mit Klagen und Beschwerden konfrontiert, für deren Ursache sie nichts können. Also ist die Gefahr groß, dass sie sich zu Unrecht angegriffen fühlen und entsprechend scharf reagieren. Daher sollte man lernen, in solchen Situationen entspannt zu bleiben. Das schont die Nerven. Außerdem ist es zielfördernder, als beispielsweise loszupoltern oder beleidigt zu reagieren.

Lösungsorientiert kommunizieren

Wir Menschen neigen dazu, auf Angriffe wie unsere Ahnen in der Steinzeit zu reagieren: Mit Kampf oder Flucht. Dabei wissen wir

aus Erfahrung: Es bringt meist wenig, mit Kunden oder Vorgesetzten zu streiten. Denn Erstere haben bekanntlich immer Recht und Letztere sitzen meist am längeren Hebel. Doch zu „fliehen“ – also sich zum Beispiel für etwas zu entschuldigen, wofür man keine Schuld hat? Das macht auch wenig Sinn. Denn dann machen wir uns klein. Und der Beschwerdeführer? Er wird immer maßloser und behandelt einen fortan wie einen „Handlanger“. Unterwürfig und devot zu sein hilft also auch nicht weiter. Der einzige Lösungsweg, der somit bleibt, lautet: Lösungsorientiert mit dem Beschwerdeführer kommunizieren.

Richtige Einstellung entwickeln

Beschwerdeführer fragen oft: „Warum dauert das so lange?“ Oder: „Warum ist das so kompliziert?“ Dann wollen sie meist keine detaillierte Antwort auf ihre Frage haben. Sie möchten vielmehr, dass ihnen schnell geholfen wird oder man ihnen zumindest glaubwürdig versichert, sich rasch um eine Lösung ihres Problems zu bemühen. Gehen Sie deshalb auf solche Fragen nicht lange ein. Zeigen Sie dem Beschwerdeführer vielmehr kurz auf, was Sie bereits taten und gerade tun, damit es so rasch wie möglich zu einer Lösung der Problemstellung kommt. Wie nervenschonend Sie mit emotionalen Stress-Situationen umgehen, hängt viel von Ihrer Einstellung ab. Und diese können Sie beeinflussen. Außerdem benötigt man zwei weitere Dinge, um auf persönliche Angriffe und Attacken gelassen zu reagieren:

“ WIE NERVENSCHONEND SIE MIT EMOTIONALEN STRESSSITUATIONEN UMGEHEN, HÄNGT VIEL VON IHRER EINSTELLUNG AB. UND DIESE KÖNNEN SIE BEEINFLUSSEN. ”

1. einige Formulierungen und Fragen, mit denen Sie heikle Situationen entschärfen können, und
2. Übung in deren Anwendung.

Gegenüber ernst nehmen

Beschwerdeführer wollen spüren: Ich werde ernst genommen und es bemüht sich jemand ernsthaft um eine Lösung meines Problems. Dieses Ziel erreichen Sie, indem Sie zu einem Anrufer zum Beispiel sagen „Ich helfe Ihnen gern, ...“ und ihm dann

- eine Begründung geben, warum es etwas länger dauert, und
- sagen, wann sein Problem voraussichtlich gelöst sein wird.

Verärgerte und wütende Kunden übertreiben oft maßlos:

- „Bei Euch klappt nie etwas!“ oder:
- „Von Euch ruft nie jemand zurück!“

Rechtfertigen Sie sich in solchen Situationen nicht, denn das bringt Sie nicht weiter. Fragen Sie stattdessen:

- „Was hat denn konkret nicht geklappt?“ oder:
- „Was genau funktioniert nicht?“

Um eine Problemlösung bemühen

Unzufriedene Kunden starten zuweilen eine Schimpftirade. Diese sollten Sie über sich ergehen lassen. Denn danach ist meist die erste Wut verraucht und Sie können das Gespräch in eine ruhige Bahn lenken. Manchmal dauert die Tirade jedoch zu lange oder die Person wirft Ihnen völlig unstrukturiert wichtige Informationen um die Ohren. Dann sollten Sie gekonnt unterbrechen. Das Zauberwort hierfür ist: „Moment bitte“.

Vorsicht bei ärgerlichen E-Mails

Die Kommunikation mit Vorgesetzten, Kunden und Kollegen erfolgt heute zunehmend per Mail und Beschwerdeführer vergreifen sich auch hier besonders oft im Ton – daher ein Tipp: Antworten Sie auf Mails, über die Sie sich ärgern, nie spontan. Denn dann ist die Gefahr groß, dass Sie Formulierungen wählen, die zu einer Eskalation führen. Beantworten Sie solche Mails zeitverzögert. Und wenn Sie die Antwortmail formuliert haben? Dann trinken Sie zum Beispiel in Ruhe eine Tasse Tee, bevor Sie die Mail nochmals auf Formulierungen checken, die Ihr Gegenüber als Angriff empfinden könnte. Und versenden Sie die Mail erst dann. Häufig ist es bei solchen Beschwerdemails sogar noch sinnvoller, zeitlich verzögert anzurufen. Denn ein so persönliches Engagement überrascht den Beschwerdeführer in der Regel positiv und er fühlt sich von Ihnen als Person wahr- und ernstgenommen. Deshalb verändert sich sofort sein Ton.



Dr. Gudrun Fey ist eine der erfahrensten und renommiertesten Rhetorik-Expertinnen in Deutschland. Mehr als 50.000 Teilnehmer besuchten Vorträge, Workshops und Seminare der „Grande Dame der Rhetorik“. Andere zu motivieren, ihre rednerischen und kommunikativen Fähigkeiten

weiter auszubauen, ist ihr eine

Herzensangelegenheit. Zu ihren Kunden gehören u. a. Automobilindustrie, Versicherungen und Universitäten. 1997 erfüllte sie sich den Traum, ein eigenes Unternehmen zu gründen. Seit dieser Zeit ist sie geschäftsführende Gesellschafterin von study & train, Gesellschaft für Weiterbildung mbH in Stuttgart.

MEHR UNTER: WWW.STUDY-TRAIN.DE

