

## Regeln zum Umgang mit unsachlichen Beschwerden

Unsachlich vorgebrachte Kritik wird es im Geschäftsalltag immer geben. Jeder hat dies bereits erlebt. Doch der Umgang damit fällt den meisten Menschen sehr schwer. Sie regen sich oft sehr schnell auf, reagieren ebenso unsachlich, kritisieren den anderen persönlich - kurz: gehen zum unsachlichen Gegenangriff über. Das **Ergebnis** solcher Gespräche kennen wir alle: **Unzufriedenheit** bei beiden Gesprächspartnern, **Wut, Aggression** und schließlich **Frustration**.

Folgende Regeln helfen, diesen Teufelskreis zu durchbrechen:

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

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.

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

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 Anliegen 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 ihn zurückrufen werden.

### 3. Vermeiden Sie Gegenangriffe.

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.

Sicher fällt es schwer, bei persönlicher Kritik sachlich zu bleiben. Denken Sie daran, dass der andere vielleicht gar nicht weiß, wie man Kritik sachlich vorbringt. 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:

Gesprächspartner: „Ihre Firma ist ein einziger Saftladen!“

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

BESSER:

Mitarbeiter: „Was ist denn vorgefallen? Was hat Sie veranlasst, so über uns zu denken?“