

Erfolgreiche Deeskalation ist nicht einfach, aber erlernbar – konstruktive Ergebnisse für beide Seiten können das Ergebnis sein

Foto: AdobeStock 12283404© robu



Keine Angst vor Konflikten

→ KUNDENBEZIEHUNG Kunden werden immer anspruchsvoller. Für den Chef und Mitarbeiter ist diese Situation nicht eben einfach. Es gibt Strategien, Methoden und auch Psychotricks, mit Hilfe derer man schwierigen Kunden auf Augenhöhe und mit Blick auf eine gemeinsame Lösung begegnen kann. Denn eines ist sicher: Gewinnen müssen immer beide Seiten, damit ein Konflikt gelöst ist.

Kein Handwerker möchte sich mit seinen Kunden streiten. Am besten soll alles freundlich und konstruktiv ablaufen – nicht nur die Arbeit selbst, sondern auch die Kommunikation drumherum. Allerdings: Meinungsverschiedenheiten und Konflikte passieren regelmäßig. Meckert der Kunde oder kritisiert er zu Recht, fällt es schwer, nicht selbst in die laute Offensive oder – genauso wenig zielführend – in die beleidigte Defensive zu gehen. Wer souverän Haltung bewahrt und das Gespräch klug steuert, produziert am Ende eine konstruktive Lösung für beide Seiten. Das ist nicht einfach, aber erlernbar! Lesen Sie

unsere sechs Tipps, mit denen Sie erfolgreich deeskalieren, dabei Ärger, Beschwerden und Kritik gekonnt auflösen und am Ende mitsamt ihrem Kunden als Gewinner vom Feld gehen.

→ TIPP 1: Keine Angst vor Konflikten Alle Menschen, die gut mit Streit umgehen können, haben eines gemeinsam. Sie sehen in Konflikten nichts grundsätzlich Böses. Und sie fühlen intuitiv: Kontroversen kommen vor und sind gewöhnlich nichts, was auf ihre Grundfesten zielt und Gefahr bedeutet. Diese Haltung bewirkt viel Positives. Es gibt keinen Grund mehr, Konflikten

auszuweichen. Man muss sich nicht mehr hinter Schutzbehauptungen – »Das war ich nicht!«, »Da kann man nichts machen!«, »So was kommt eben vor.« – verstecken, die ansonsten Streitigkeiten weiter anheizen. Der erste Schritt, mit Konflikten zielführend umzugehen, ist daher die innere Haltung: »Konflikte sind in Ordnung«. Sagen Sie sich diesen Satz, bevor Sie die nächste Meinungsverschiedenheit austragen.

→ TIPP 2: Pegel senken und beruhigen Ein Konflikt ist meistens auch laut: Das aufgebrachte Gegenüber schlägt einen scharfen Ton an oder schreit sogar.

Reflexhaft neigt jeder dazu, die Stimme ebenfalls zu erheben. Das Ergebnis: Es wird schärfer, lauter und verletzend – und nichts ist gewonnen. Regel Nummer 1 lautet daher, den Lautstärkepegel zu senken. Sprechen Sie ruhig und leise, das hat einen unmittelbar beruhigenden Effekt – auf Ihren Gesprächspartner und Sie selbst. Noch trickreicher ist es, so leise zu sprechen, dass der laute Gesprächspartner einen unter Umständen gar nicht mehr versteht. Das hat Kalkül. So muss er innehalten, hinhorchen und womöglich nachfragen: »Was haben Sie gerade gesagt?« Dann haben Sie das Wort, das Sie natürlich in gelassenem Tonfall ergreifen.

→ TIPP 3: Eine friedfertige Körperhaltung einnehmen Ganz gleich ob Hund, Katze, Maus oder Mensch – überall im Tierreich ist es dasselbe: Wenn zwei Individuen auf Streit und Kampf programmiert sind, stehen sie sich immer frontal gegenüber. Machen Sie es anders und unterbreiten Sie bereits mit Ihrer Körperhaltung ein Friedensangebot. Gehen Sie dazu heraus aus dieser Frontalhaltung. Im Stehen drehen Sie sich nur leicht, so dass Sie versetzt zu Ihrem Gesprächspartner platziert sind. Vermeiden Sie, wenn Sie mit Ihrem Gesprächspartner am Tisch sitzen, von vorne herein die direkte Konfrontation und platzieren Sie sich übers Eck. Dieses Signal (»Wir sitzen/stehten Seite an Seite, nicht auf zwei verschiedenen Seiten«) schafft die richtige Atmosphäre für einen deeskalierenden Austausch.

→ TIPP 4: Zeit geben zum Dampf ablassen Ob laut aggressiv oder in beleidigtem Tonfall: Wenn Menschen verärgert sind, wollen Sie zunächst nur eins: Dampf ablassen. Erst danach kann man vernünftig

mit ihnen reden. Unterstützen Sie Ihr Konfliktgegenüber – so anstrengend das auch ist – zunächst darin, seinen Ärger loszuwerden. Ermuntern Sie ihn zum Reden, indem Sie nur mit offenem Blick und Kopfnicken oder mit kleinen Einwüfen wie »Mhm«, »Ah« oder »Okay« Ihr Zuhören signalisieren. Solange der abgelassene Dampf über Sie hinwegzieht, gewinnen Sie Zeit. Nutzen Sie sie, um zu überlegen, wie Sie dann auf den Kunden zugehen werden.

→ TIPP 5: Spiegeln und versachlichen Hat sich der erste Sturm gelegt, zünden Sie die nächste Stufe des Konfliktgesprächs. Äußerst elegant gelingt Ihnen dies mit einer bestimmten Art der Nachfrage, die Experten Spiegeltechnik nennen. Dabei nehmen Sie einen zentralen Satz, den Ihr Gegenüber sagt, auf, kleiden ihn in eine Frage und spiegeln ihn somit auf ihren Gesprächspartner zurück. Klagt der Kunde z. B. »So wie Ihre Leute arbeiten, das ist doch unprofessionell!«, spiegeln Sie: »Sie ärgern sich also über einzelne Verhaltensweisen meiner Mitarbeiter, habe ich das richtig verstanden? Welche sind das genau?« Damit sind Sie auf dem besten Weg in die Versachlichung der Debatte. Denn nun muss Ihnen Ihr Gesprächs-

EXPERTEN-TIPP

Konfliktlösung lässt sich trainieren

Konflikte jeder Art bekommt man mit der richtigen Körpersprache, einer Verständnis signalisierenden Gesprächsführung, smarten Fragetechniken und Lösungsformulierungen deutlich besser in den Griff. Am wirkungsvollsten hat sich erwiesen, Konfliktgespräche – ob mit Kunden oder Mitarbeitern – zu trainieren. Matthias und Andrea Eigel von der Handwerksagentur Kaleidoskop Marketing-Service bieten hierzu individuelle Beratung und Workshops an – übrigens neuerdings auch als Online-Coachings.

www.kaleidoskop.de

Sie souverän umgehen. Zeigen Sie zunächst Verständnis, etwa so: »Das kann ich gut verstehen, dass Sie da nicht begeistert waren!«. Dieses berühmte Stück Zucker beruhigt das Gemüt zusätzlich. Formulieren Sie dann eine Lösung und fragen Sie das Einverständnis dazu aktiv ab. Im Beispiel-

»Keine Angst vor Konflikten: Im besten Fall führen sie sogar zu mehr gegenseitigem Respekt und mehr Kundenloyalität.«

Matthias Eigel,
Kaleidoskop Marketing Service

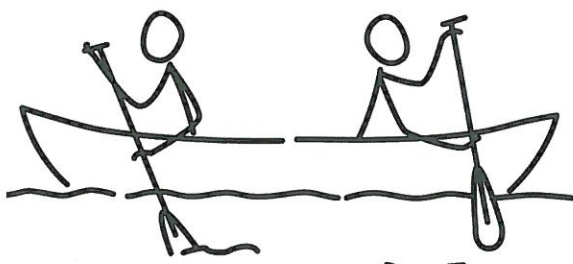
partner eine konkrete, faktische Antwort geben und sein schwer fassbares, ärgerliches Bauchgefühl verlassen. Seine Antwort könnte lauten: »Mich ärgert konkret, dass zwei Ihrer vier Leute letzte Woche einmal zu spät kamen!«

→ TIPP 6: Lösung anbieten im beiderseitigen Einvernehmen

Mit diesem konkreten Kritikpunkt – zwei Gesellen sind einmal zu spät gekommen – können

fall könnte sich das so anhören: »Unser Vorarbeiter war darüber im Bilde, dass die beiden Gesellen etwas später kommen. Auf Ihrer Baustelle sind wir dennoch im Zeitplan geblieben. In Zukunft wird Sie unser Vorarbeiter bereits zu Baustellenbeginn über unsere jeweilige Mannstärke informieren, ist das in Ordnung für Sie?« Dergestalt gelöste Konflikte haben gleich zwei Vorteile. Zum einen stellen Sie die gute Atmosphäre zwischen Ihnen und Ihrem Kunden wieder her. Und: Sie positionieren sich als Problemlöser. Wenn das kein Grund für Kunden ist, Ihnen auch in Zukunft zu vertrauen!

Matthias Eigel, Kaleidoskop Marketing-Service



Lösungen in beiderseitigem Einvernehmen sollten das Ziel für alle Beteiligten sein

Foto: AdobeStock 237983755 © ae