

VORWURFSVOLLE KUNDEN TEIL II

Bild: Thinkstock

Was ist zu tun, wenn
solch ein Typ loslegt?

Der dir den Tag verdirbt

Im ersten Beitrag zu diesem Thema wurden typische Kundenvorwürfe beschrieben, die dann mit entsprechenden Reaktionen pariert werden konnten. Der zweite Teil befasst sich mit der A-Methode und weiteren Hilfestellungen im Umgang mit schwierigen Kunden.

Die Tipps im Umgang mit unbegründeten Vorwürfen, die wir im ersten Teil dieser Reihe (SBZ Monteur 6/2013) gegeben haben, waren:

1. Die Aussage wiederholen lassen
2. Ihre Betroffenheit zeigen
3. Den Vorwurf nicht ins Lächerliche ziehen
4. Eine Frage stellen
5. Gelassenheit bewahren
6. Die positive Unterstellung

Checkliste „Frust rechtzeitig erkennen“

1. Ich bemerke sofort, wenn Frust entsteht.
2. Ich weiß, worauf er zurück zu führen ist.
3. Ich erkenne den Zusammenhang zwischen Anlass und Gefühl.
4. Ich kann meine Gefühle in Worte fassen.
5. Ich unterstelle niemanden, dass er mich bewusst ärgert.

Ja	Nein
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Hoffentlich haben Sie oft mit „Ja“ geantwortet

Aber wie geht man selber mit dem Frust um, den ein unbegründeter Vorwurf hinterlässt? Für das eigene Wohlfühlen ist man letztlich selber verantwortlich. Daher sollte man sich Techniken aneignen, die es ermöglichen, den frustrierenden Ballast effizient über Bord zu kippen.

DIE A-METHODE

Aussprechen

Reden Sie mit jemandem über das, was Sie belastet. Warten Sie damit nicht bis zum Feierabend, das dauert viel zu lange. Wenn Frust aufkommt, teilen Sie das einem Kollegen mit. Erwartung Sie dann keine Patentrezepte. Hauptsache, Sie sprechen sich den Kummer von der Seele. Öffnen Sie das Ventil, das befreit. Begrenzen Sie aber Ihre Mitteilung auf ein bis zwei Minuten, sonst steigern Sie sich noch in die Sache hinein und halten andere von der Arbeit ab.

Abreagieren

Körperliche Anspannung lenkt vom Ärger, der sich im Kopf befindet, ab. Machen Sie eine Faust, natürlich in der Tasche. Zerknüllen Sie ein paar Seiten Papier – ganz klein, mit viel Kraft und Druck. Am Schreibtisch drücken Sie den Fuß ganz fest auf den Boden, als müssten Sie etwas zertreten. Oder Sie drücken den Oberschenkel fest auf die Kante Ihres Stuhles. Zählen Sie leise bis zwanzig und wiederholen Sie das dreimal.

Ausblicken

Denken Sie bei Frust mal an morgen oder an nächste Woche. Welche Bedeutung hat dann noch der Ärger von jetzt? Wahrscheinlich keine mehr. Und warum sollen Sie sich jetzt über etwas ärgern, von dem Sie wissen, dass es morgen unbedeutend ist? Bei sehr großem Ärger mit Langzeitwirkung taugt diese Methode nichts. Bei kleineren Pannen ist der Ausblick als Methode sehr geeignet. Stellen Sie sich vor, Ihr Kopf ist die Speicherplatte und Sie nehmen die Maus und führen Sie auf „Löschen“. Dort klicken Sie.

Atmen

Viele atmen falsch. Bei unvollständiger und verkrampfter Atmung arbeitet der Organismus unökonomisch. Unvollständige Atmung führt auch zu der gepressten Sprache, die man häufig bei aufgeregten Rednern hören kann. Richtiges Atmen kann

durch regelmäßige und einfache Übungen erlernt werden.

Legen Sie die rechte Hand auf den Brustkorb und die linke auf den Bauch. Atmen Sie nun aus – ganz tief ausatmen, bis keine Luft mehr rausgeht. Nun atmen Sie wie-

der ganz tief ein. Dabei soll sich der Brustkorb nicht bewegen. Ihre rechte Hand darf kein Heben des Brustkorbes spüren. Der Bauch soll sich vorwölben. Mit dem Bauch geht die linke Hand nach vorn. Das Einatmen soll ganz langsam erfolgen. Wenn Sie das Gefühl haben, dass nun keine Luft mehr in den Bauch hineingeht, dann atmen Sie genauso langsam wieder aus. Die rechte Hand spürt dabei kein Senken des Brustkorbes, die linke Hand geht nach unten, der Bauch wird wieder dünner. Wenn Sie so etwas noch nie gemacht haben, fällt es Ihnen anfangs schwer. Während Sie sich aufs Atmen konzentrieren, verlieren sich die ärgerlichen Gedanken, der Frust verschwindet allmählich.

FAZIT

Ärger ist nicht grundsätzlich etwas Schlechtes, sondern ein Hinweis, dass etwas nicht in Ordnung ist. Hinweise kann man auch positiv aufnehmen und überlegen, wie man zukünftig den Ärger vermeidet, anstatt sich der Dynamik des Ärgers auszuliefern. Das Denken verläuft langsamer als die Dynamik der Gefühle und daher muss man für eine Entschleunigung sorgen. Wenn Sie feststellen, dass Wut entsteht, aktivieren Sie Ihren Verstand mit dem Auftrag: „Kannst Du mal die Situation kurz checken?“ Damit laufen Sie dem Ärger nicht in die Falle. Denken Sie z. B.: „Aha, das ist also eine ärgerliche Situation, gleich kommt auch noch Frust dazu, was mache ich jetzt?“ Die gedankliche Verarbeitung des Reizes, der die Emotionen ausgelöst hat, ist entscheidend für die weitere Entwicklung des Gefühls. Ärger kann man verstärken, aber auch relativieren, differenzieren oder man kann Entwarnung geben.



AUTOR



Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an.
Telefon: (0 62 21) 80 48 82
Telefax: (0 62 21) 80 93 41
E-Mail: Rolf.Leicher@T-Online.de