

Infotext für die Schülerinnen und Schüler 1

Immer schön cool bleiben!

Wenn eine Kundensituation droht aus dem Ruder zu laufen, hilft es ungemein, wenn man selbst ruhig bleibt. Mithilfe bestimmter Verhaltensweisen und Gesprächstechniken lassen sich viele brenzlige Situationen wieder entspannen und „deeskalieren“.



Cartoon: Michael Hüter

Wie verhindere ich Eskalationen?

😊 Ruhig bleiben

Hier hilft alles, was den eigenen Stress reduziert, zum Beispiel ruhig und tief atmen und auf einen sicheren Stand achten. Konzentrieren Sie sich auf Ihre eigentliche Aufgabe.

😊 Beschwerden/Einwände ernst nehmen

Stellen Sie sich quasi „in die Schuhe“ der anderen Person und wechseln Sie die Perspektive: Worum geht es dem Kunden oder der Kundin eigentlich? Welche Gründe mag es geben, sich so zu verhalten? Sind diese vielleicht sogar nachvollziehbar?

😊 Respekt und Verständnis zeigen

Hier sind Blickkontakt, eine zugewandte Haltung und verständnisvolle Nachfragen, vor allem aber ein Akzeptieren der Gefühle der anderen Person wichtig. „Ich kann ja verstehen, dass Sie sich ärgern“, auch wenn die Reaktion vielleicht zu weit geht.

😊 Ich-Botschaften senden

Ich-Botschaften wirken deeskalierend, weil sie eine partnerschaftliche Beziehung und eine offene Gesprächssituation fördern. Zum Beispiel „Ich verstehe ja Ihr Problem. Wie kann ich Ihnen denn möglichst schnell helfen?“ Oder „Es ärgert mich ja selbst, wie lange das heute dauert, werde mich aber gleich persönlich um Ihre Anfrage kümmern.“

😊 Reizwörter vermeiden

„Nun begreifen Sie das doch endlich“ unterstellt beispielsweise Begriffsstutzigkeit und kann zu Eskalation führen. „Regen Sie sich ab“ wird die Situation eher verschärfen als entspannen.

😊 Persönliche Beleidigungen vermeiden

Zum Beispiel: „Wie kann man nur so dämlich sein, das nicht zu begreifen ...“ Oder: „Wer lesen kann, ist klar im Vorteil ...“, wenn die Kundin oder der Kunde eine Beschilderung übersehen hat.

😊 Im Gespräch bleiben/Lösungen anbieten

Versuchen Sie, dem Kunden oder der Kundin – sofern möglich – Lösungen anzubieten. Vielleicht kann er/sie ein anderes gleichwertiges Produkt erhalten, das Geld zurückbekommen. Wenn das Ihre Zuständigkeiten überschreitet, vermitteln Sie einen Kontakt zu Ihren Vorgesetzten.

😊 Person keinesfalls einschüchtern, bedrohen oder anfassen

Halten Sie Abstand. Wenn man jemanden anfässt, wird eine Distanzzone verletzt, die Menschen in der Regel benötigen. Das wirkt auf jeden Fall eskalierend.

😊 **Person dabei helfen, ihr Gesicht zu wahren.**
Siehe persönliche Beleidigungen: Vermeiden Sie jede Handlung oder Bemerkung, die beinhaltet, dass man die Person nicht ernst nimmt. Es ist grundsätzlich günstig und deeskalierend, Positives zu unterstellen, zum Beispiel: „Ich glaube, Sie haben übersehen, dass hier nicht geraucht werden darf. Die Möglichkeit dazu besteht vor der Tür ...“ Oder: „Tut mir leid, das Schild steht wirklich an einer schlechten Stelle, das konnten Sie ja gar nicht sehen ...“

😊 **Möglichkeit für ehrenhaften Rückzug lassen**
Zum Beispiel: „Ich fürchte, dass wir die Angelegenheit hier und jetzt nicht klären können. Vielleicht möchten Sie sich die Vorschläge, die ich Ihnen gemacht habe, in Ruhe überlegen und später noch einmal wiederkommen ...“

😊 **Vorurteile überdenken**
Wir neigen zu Vorurteilen und stecken Menschen schnell in eine Schublade. Zum Beispiel: Frau + Kopftuch + dunkler Teint = offensichtlich nicht deutsch = Problemkundin. Das beeinflusst unser Verhalten und kann zu Konflikten führen.

😊 **Kulturelle Unterschiede respektieren**
Emotionen werden in verschiedenen Kulturen unterschiedlich offen gezeigt. Also ist es wichtig, beispielsweise nicht gleich von der Lautstärke auf die Heftigkeit von Emotionen zu schließen.