

«GESUNDHEIT AM ARBEITSPLATZ»

SCHWIERIGE KUNDSCHAFT? DER UMGANG MIT HERAUSFORDERNDEN ZWISCHENMENSCHLICHEN SITUATIONEN

In nahezu jeder Branche gehört der Umgang mit schwieriger Kundschaft zum Alltag. Je nach Situation kann das unangenehm, kräftezehrend und emotional belastend sein. Es gibt im Umgang mit schwierigen zwischenmenschlichen Situationen ein paar Möglichkeiten, besser damit umzugehen und sich selbst vor respektlosem Verhalten zu schützen.

Eine Welt ohne Aggression wäre etwas Wunderbares

Kaum jemand würde dieser Aussage widersprechen oder nicht das Ziel verfolgen, in Frieden mit anderen Menschen zusammenzuleben oder zu arbeiten. Doch wissen wir, dass das ein unrealistisches Ziel ist. Deshalb gilt es, im Kleinen und bei sich selbst anzufangen. Die Art und Weise, wie man mit dem eigenen Ärger und der eigenen Aggressivität umgeht, hilft zu verstehen, wie andere Mitmenschen damit umgehen. Die eigene Ausstrahlung hat eine direkte Wirkung auf andere und hilft sowohl im privaten als auch im beruflichen Alltag, Situationen zu deeskalieren.

Verstehen, was dahintersteckt

Hinter ärgerlichem Verhalten steckt fast immer ein Auslöser. Die Gründe und Ursachen sind meistens vielschichtig und komplex. Ängste, Zeitdruck, Stress, Existenzsorgen, Überforderung, Frust, Schmerzen, Wut auf sich selbst und frühere schlechte Er-



fahrungen können Spannungszustände im Menschen auslösen. Es ist entscheidend, das Verhalten des Gegenübers in dem Moment des Ärgers nicht persönlich zu nehmen. Wenn das gelingt, wirkt sich das positiv auf das eigene Befinden aus. Wer sich das bewusst macht, rückt das Verhalten des Kunden oder der Kundin in ein anderes Licht. Statt die Kritik persönlich zu nehmen, erkennt man sie als Reaktion auf eine bestimmte Situation.

Gedanke zum Mitnehmen: «Es ist nicht der Mensch, der schwierig ist, sondern sein Verhalten in diesem Moment.»

Ruhe ausstrahlen

Selbst wenn es schwerfällt: Gelassen bleiben ist das A und O. Ein tiefes Durchatmen, eine klare Stimme und ein freundlicher Blick (im persönlichen Gespräch) wirken deeskalierend. Ein Satz wie «Ich verstehe, dass Sie gerade verärgert sind» kann dem Gegenüber oft den Wind aus den Segeln nehmen.

Aktiv zuhören und empathisch reagieren

Menschen möchten gehört werden. Deshalb lohnt es sich, das Gesagte kurz zusammenzufassen («Habe ich

Sie richtig verstanden, dass ...?«). Ergänzt durch eine empathische Bemerkung wie «Das kann ich nachvollziehen» zeigt: Hier hört jemand wirklich zu und nimmt die Situation ernst. Empathie bedeutet nicht, der Person gegenüber in allem recht zu geben – sondern ihre Perspektive wahrzunehmen.

Den Blick auf Lösungen richten

Rechtfertigungen bringen niemanden weiter. Viel hilfreicher ist es, gemeinsam nach einer Lösung zu suchen. Ob Ersatzlieferung, ein Rückruf, eine Abklärung oder ein sonstiges Entgegenkommen – es ist wichtig, Optionen aufzuzeigen.

Freundlich, aber bestimmt Grenzen setzen

Es gibt Fälle, in denen die Kundschaft unfair oder beleidigend wird und Grenzen überschreitet. Hier ist es unerlässlich, höflich, aber klar die Grenze zu ziehen. Ein Satz wie «Ich möchte Ihnen helfen, aber in diesem Ton kann ich das Gespräch nicht fortsetzen» signalisiert Respekt – sowohl für das Gegenüber als auch für sich selbst. Im Ernstfall ist es wichtig, für die eigene Sicherheit zu sorgen und allenfalls die Situation sogar zu verlassen. Zudem kann es sehr unterstützend sein, eine zweite Person da-

zuzuholen. Für professionelle Unternehmen gilt: Mitarbeitenden Rücken- deckung geben und klare Leitlinien formulieren.

Nachfassen und zeigen, dass es ernst gemeint ist

Ein kurzer Anruf oder eine E-Mail nach der Lösung des Problems kann Wunder wirken: «Hat sich die Situation für Sie verbessert?» – Diese kleine Geste verwandelt eine zuvor kritische Situation oft in eine besonders stabile Kundenbeziehung. Viele Menschen merken sich weniger den Ärger, sondern das Gefühl, gut betreut worden zu sein. Gelöste Konflikte können Geschäftsbeziehungen sogar stärken.

Auf sich selbst achten

Der Kontakt mit schwieriger Kundschaft kostet Energie. Deshalb ist es wichtig, auf die eigene Gesundheit zu achten: Kurze Pausen, Austausch mit Kolleginnen und Kollegen, eine Portion Humor oder Sport nach Feierabend helfen, den Kopf freizubekommen. Wer gut für sich sorgt und gezielt Strategien für den Umgang mit schwierigen zwischenmenschlichen Situationen entwickelt, bleibt auch im nächsten Kundenkontakt standhaft.

Für Fragen rund um die Gesundheit am Arbeitsplatz ist das Forum BGM Aargau gern für Sie da.

Das **Forum BGM Aargau** unterstützt Betriebe kostenlos bei der Einführung und der Umsetzung von gesundheitsförderlichen Massnahmen am Arbeitsplatz.

Weitere Informationen:
www.bgm-ag.ch
info@bgm-ag.ch / 056 205 61 99



Lucy Waerseggers
Co-Geschäftsführerin
Forum BGM Aargau