

# 11. Deeskalieren

## 11.1 „Ich habe oft mit aufgebracht Menschen zu tun – wie kann ich beruhigen?“

Martin C., Servicemitarbeiter in einem IT-Unternehmen:

Ich sitze an der Hotline eines Softwareentwicklers. Nach dem Relaunch einer neuen Softwareversion treten oftmals Fehler auf. In dieser Zeit habe ich es vermehrt mit Kundenbeschwerden zu tun. Ich komme soweit schon klar mit Reklamationen, aber bei bestimmten Kunden fehlt mir eine klare Vorgehensweise. Besonders bei denjenigen, die sehr aufgebracht und verärgert sind. Wie kann ich so einen Kunden wieder beruhigen?

**Coach:** Angenommen, Sie bekommen einen Anruf von einem aufgebracht Kunden: Wie würde das Gespräch im schlimmsten Fall verlaufen? Übertreiben Sie ruhig etwas und beschreiben Sie es in der Gegenwartsform – Sie sind jetzt in der Situation.

**Martin C.:** Es klingelt. Ich nehme den Hörer ab und begrüße freundlich den Kunden. Der Kunde legt sofort los: „Zum wiederholten Mal tritt der Fehler in der Kundendatei auf. Hier steht alles still – mir reicht es jetzt so langsam!“ Ich versuche ihn zu beruhigen: „Herr K., das ist kein Problem ...“, er legt sofort wieder los: „Natürlich ist das ein Problem. Unsere Kunden warten auf ihre Abrechnungen. Was glauben Sie, was das für uns bedeutet!“ Ich versuche ihn zu beruhigen, schaffe es aber nicht. Er will sofort meinen Vorgesetzten sprechen. Das geht aber nicht, denn ich muss die Beschwerde vorher aufnehmen und darf ihn nicht direkt durchstellen. Das versetzt den Kunden noch mehr in Rage. Er beendet das Telefonat verärgert.

**Coach:** Der Knackpunkt liegt darin, dass Sie ihn versuchen, zu beruhigen?

**Coach:** Wenn das Gespräch optimal verlaufen würde, wie würden Sie kommunizieren? Seien Sie ganz in der Situation.

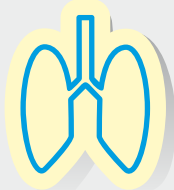
**Coach:** Also zu Ihrer Vorgehensweise gehört: „Freundlich begrüßen“, „Kunde aussprechen lassen“, „Momente der Stille kurz zulassen“ und „signalisieren, dass Sie bei der Sache sind“?

**Martin C.:** Ja, wahrscheinlich. Es ist einfach unangenehm, persönlich beschimpft zu werden. Ganz automatisch steigt in mir der Impuls hoch, dieses Gefühl weghaben zu wollen. Und das versuche ich, indem ich ihn beruhigen will. Im Prinzip möchte ich ihm sagen: Bitte hör auf mich zu schimpfen, damit dieses blöde Gefühl weggeht!

**Martin C.:** Es klingelt. Ich hebe ab und begrüße den Kunden freundlich. Der Kunde legt los: „Zum wiederholten Mal tritt der Fehler in der Kundendatei auf. Hier steht alles still – mir reicht es jetzt so langsam!“ Ich sage nichts und halte die Stille aus. Der Kunde fährt weiter fort: „Ich habe schon letzte Woche bei Ihnen angerufen und mich bei Ihrem Kollegen beschwert. Was ist los bei Ihnen?“ Ich sage wieder nichts. Der Kunde fragt nach: „Hören Sie mir überhaupt zu?“ Ich antworte: „Ja, ich mache mir einige Notizen“, das sage ich ganz freundlich und in einem ruhigen Ton. Der Kunde fährt fort: „Bei der Eingabe der Stammdaten werden die Faktoren nicht richtig zugeordnet – das geht doch nicht, dieser Fehler darf doch nicht vorkommen.“ Der Kunde klingt schon etwas ruhiger. Ich frage präzise nach: „Seit wann genau kommt der Fehler vor?“ Der Kunde merkt, dass es mir ernst ist und dass ich eine schnelle und nachhaltige Lösung für ihn finden will. Zum Schluss treffen wir eine klare Vereinbarung. Ich verspreche ihm nur, was ich auch 100 % einhalten kann.

**Martin C.:** Ja, das könnte meine grundsätzliche Strategie sein – sogar noch etwas einfacher: Freundlich bleiben und lang genug aussprechen lassen.

**Coach:** Gut. Welche coach-its helfen Ihnen bei der Umsetzung, und warum? Suchen Sie sich bis zu fünf aus.



**Martin C.:**

**Wut: Wut wahrnehmen/ausdrücken**

Die Wut hilft mir zu erkennen, dass mein Gesprächspartner gerade wütend und schwer zugänglich ist – er will seinen Willen durchsetzen.

**Lunge: durchatmen, Atmung vertiefen**

Die Lunge hilft mir, Gefühle auszuhalten und abklingen zu lassen: Ich atme tief durch und überwinde den ersten Schock.

**Mund-Pflaster: schweigen, Pausen verlängern**

Das Mundpflaster hilft mir, meinen Gesprächspartner lang genug ausreden zu lassen.

**Ohr: aufmerksam zuhören**

Das Ohr erinnert mich, wirklich beim Gesprächspartner zu sein und aktiv zuzuhören.

**Fragezeichen: Fragen stellen**

Das Fragezeichen gibt mir den Impuls, mehr nachzufragen, um herauszufinden, was das eigentliche Problem ist.

**Coach:** Wenn Sie nur ein coach-it in dieser Situation zur Verfügung hätten, welches wäre das wichtigste für Sie? Versetzen Sie sich in den Moment, wenn der Kunde Sie anfährt.

**Coach:** Und wenn Sie noch zwei weitere coach-its zur Verfügung hätten, welche würden Sie mitnehmen?

**Martin C.:** Eindeutig das Mundpflaster.

**Martin C.:** Die Lunge und die Wut.

#### **Kommentar**

Da Martin C. fast täglich mit Beschwerden zu tun hat, konnte er die drei coach-its bereits nach kurzer Zeit in sein Kommunikationsrepertoire aufnehmen und umsetzen. Er hat sich für die ganz schwierigen Fälle eine Strategie zurechtgelegt, die er bei Bedarf sofort einsetzen kann.

