



# Beschwerdemanagement



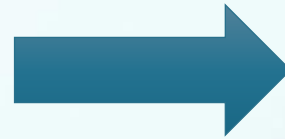


1. Herausfordernde Gesprächssituationen
2. Herausfordernde GesprächspartnerInnen
3. Umgang mit Beschwerden



# Worauf es ankommt

Kommunikation  
Verhalten  
Beziehung  
Empathie



Techniken  
Werkzeuge  
Methoden

# Vorstellung

1. Wer ich bin?
2. Was ich beruflich mache?
3. Was ich sonst so über mich erzählen möchte?
4. Meine Ziele in diesem Workshop?

# Arbeitsrunde 1

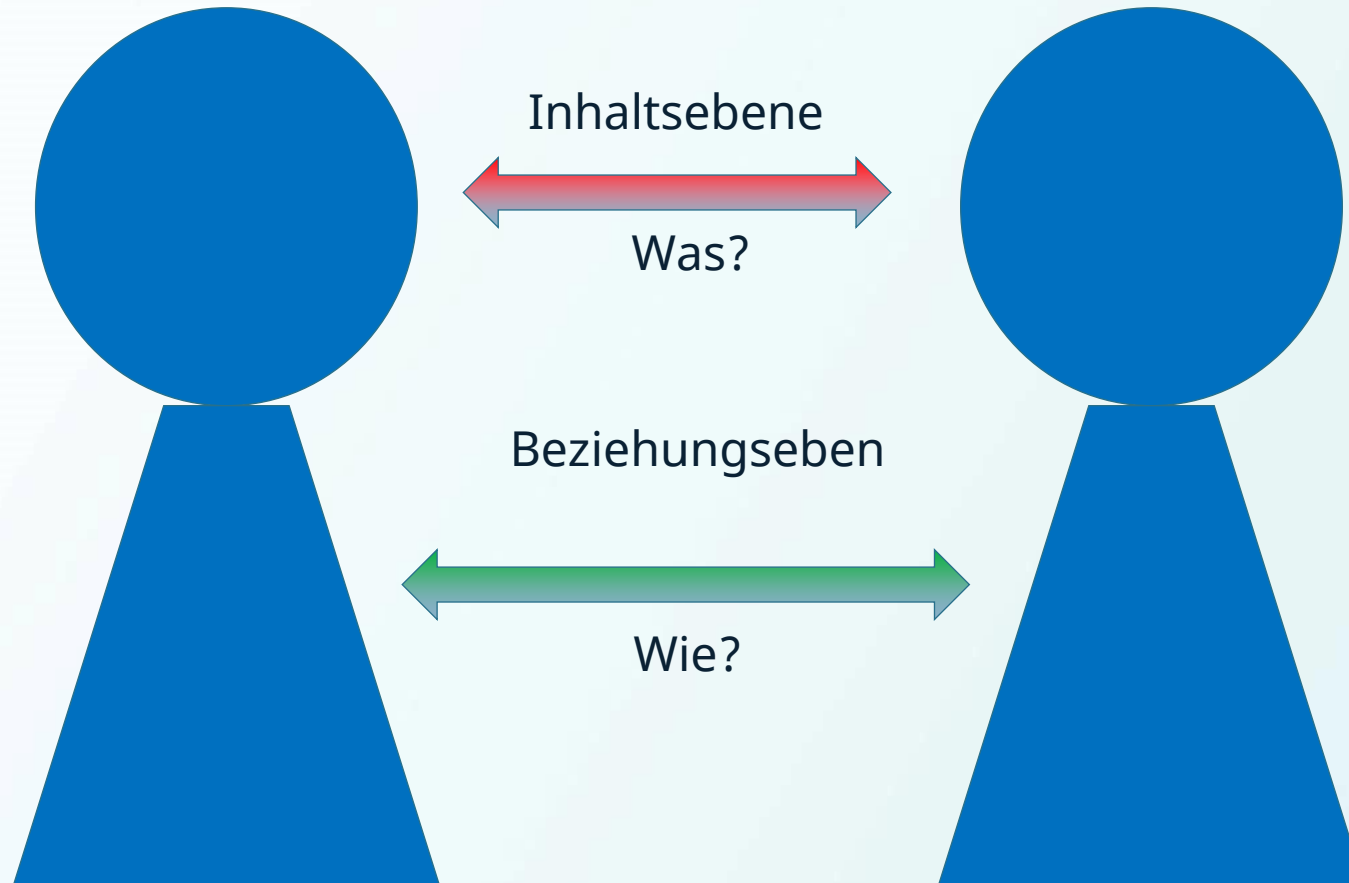
Diskutieren Sie bitte in der Gruppe folgende 3 Themen:

- **Welche Bedeutung haben Beschwerden in unserem Unternehmen?**
- **Welche Vorgaben bzw. Empfehlungen gibt es im Unternehmen für den Umgang mit Beschwerden?**
- **Welche sind unsere Ziele, wenn wir uns mit Beschwerden auseinandersetzen?**

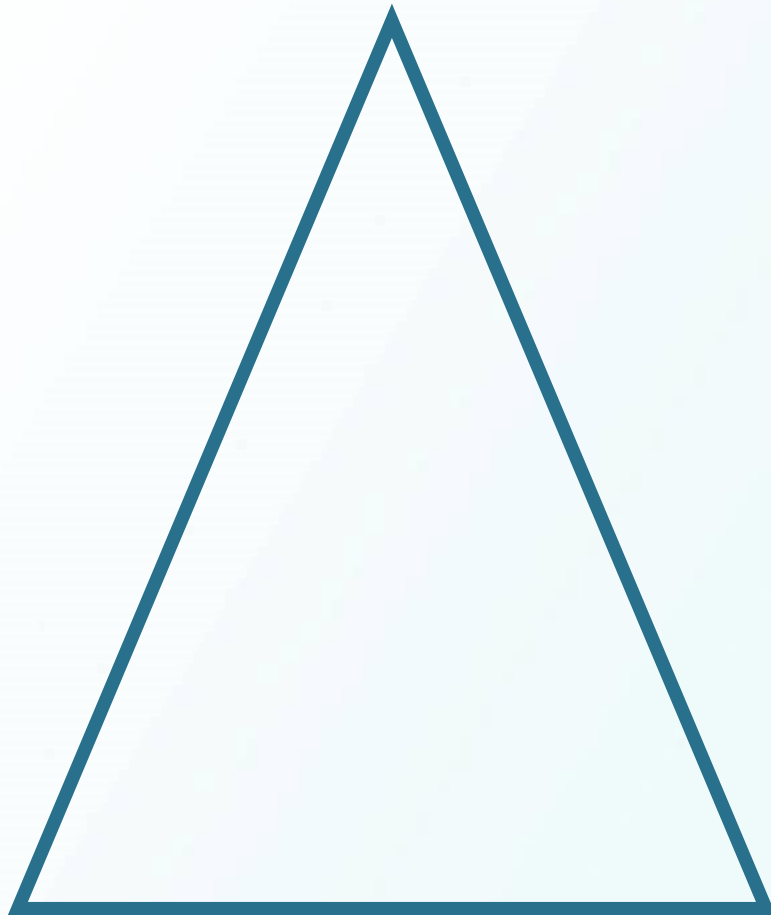
Bitte diskutieren Sie die Fragen in der Gruppe. Notieren Sie Ihre Ergebnisse, wir besprechen diese im Plenum

Zeit: 20 Minuten

# Kommunikationspsychologie bei Beschwerden Kommunikationsebenen



# Eisberg



Sachebene

Zahlen, Daten, Fakten

---

Beziehungs  
ebene

Gefühle  
Bedürfnisse  
Wünsche  
Selbstwertgefühl  
Werte  
Einstellung

# Kommunikationspsychologie bei Beschwerden

## Der 1. Eindruck

Kompetenz

Echtheit

Vertrauen

Sympathie

Vorurteile  
Präzedenzfälle



## Arbeitsrunde 2

Diskutieren Sie in der Gruppe folgende 2 Themen:

- Was nervt (persönlich) bei Beschwerden?
- Wie ist es MIR persönlich bei Beschwerden gegangen?  
(Gefühle)
- Wie bin ich damit umgegangen?

Bitte diskutieren Sie die Fragen in der Gruppe.

Notieren Sie bitte die Ergebnisse, um alle zu informieren.

Zeit: 20 Minuten

# Positiv beginnen

wertschätzend  
ansprechen

Gestik/Mimik

motiviert

Auftritt

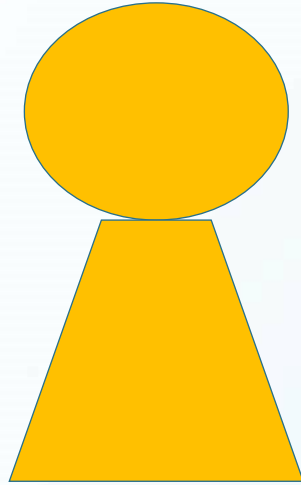
aktiv agieren

Beziehung/Inhalt

# JOHARI Fenster



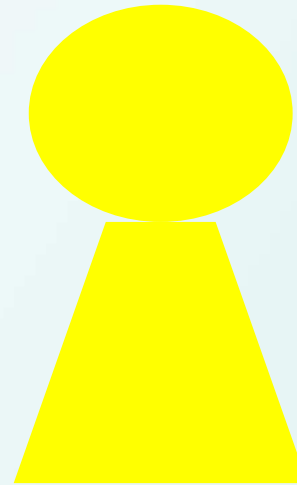
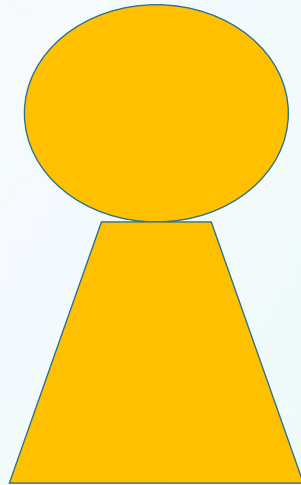
# Reaktionen



Angriff

Gegenangriff

Flucht



# Konfliktdynamik

- Irritation
- Verzerrte Wahrnehmung
- Soziale Ansteckung
- Empathieverlust

## Arbeitsrunde 3

- **Konfliktverstärker**
- Ignoranz, immer, win-lose, Kritik vor anderen, Attacke, Verallgemeinerung, Killerphrasen, Du
- **Konfliktberuhiger**
- Zuhören, offen sein, Perspektiven geben, 4 Augen, Atmosphäre, offene Fragen, Ich-Botschaft, Wertschätzung, Zeit nehmen,

# Aktives Zuhören

- Gefühle verstehen
- In den Anderen hineinversetzen
- Gefühle verbalisieren
- Wünsche heraushören
  
- Verstehen
- Zusammenfassen
- Mit eigenen Worten wiederholen
- Verständnis überprüfen
  
- Zuhören
- Blickkontakt
- Mmh, ja
- Nicken

# Effizient fragen

Offene  
Fragen

Wer, Was, Wie, Wo, Wann,  
Welche?

Geschlossene  
Fragen

Alternative  
Fragen



# Arbeitsrunde 4

Bitte bearbeiten Sie in der Gruppe folgendes Thema:

- **Welche OFFENEN Fragen helfen uns beim Beschwerdemanagement?**

- Bitte diskutieren Sie die Fragen in der Gruppe.

Bereiten Sie bitte eine Präsentation vor, um alle zu informieren und die Ergebnisse zu protokollieren.

Zeit: 30 Minuten

# Arbeitsrunde 5

Diskutieren Sie folgende 2 Themen:

- **Magische Wortwahl =**

Positive und selbstbewusste Wörter und Formulierungen die schwierige Gesprächssituationen entspannen können.

- **Tragische Wortwahl =**

Negative und unsichere Wörter und Formulierungen die schwierige Gesprächssituationen erschweren können.

Finden Sie mindestens 15 Begriffe pro Thema!

Zeit: 20 Minuten

# Zielorientiertes Beschwerdemanagement

- Kontrollierte Reaktion (non verbal)
- Interessiert zuhören
- Ausreden lassen
- Ev. Notizen erstellen (gesenkter Blickkontakt)
- Handeln: Zielorientiert, überlegt/überlegen!
- Keine Drohungen!

# Beschwerdebehandlung

**1. Aktiv zuhören**

**2. Verständnis zeigen**

**3. Hinterfragen**

(Wer, Wann, Wo, Wie, Wer, Welche?)

# Beschwerdebehandlung

**4. Entschuldigen** (wenn notwendig)

**5. Gemeinsame Lösung**

**6. Bedanken**

**7. Überprüfen**

# Die sieben Säulen des Beschwerdemanagements

- **Optimismus, positive Einstellung**
- **Akzeptanz, Realismus**
- **Lösungsorientierung**
- **Selbstwahrnehmung, Selbstwertgefühl**
- **Verantwortung übernehmen**
- **Netzwerk- und Teamorientierung**
- **Zukunftsorientierung**



Ich wünsche Ihnen viel  
Erfolg und Spaß bei der  
Umsetzung!

