

Konflikte mit Kunden gehören im Handwerksleben leider immer mal wieder dazu. Gründe sind Ausführungsfehler, Missverständnisse bei der Kommunikation oder einfach schwierige Kunden. Ruhig Blut behalten, rät da unser Autor Christoph Maria Michalski. Er ist professioneller Konfliktnavigator. Mit seinen fünf Tipps können Sie auch schwierige Auseinandersetzungen meistern und bleiben der Handwerker, dem die Kunden vertrauen.



Bild: Fotolia.de, pathfoto

„Unglaublich, was wir mit dem Schulze schon wieder für einen Ärger haben! Ich schwöre Euch, das war das letzte Mal ... Ist mit nix zufrieden und schnell genug geht es ihm sowieso nie ... Soll der doch bleiben, wo der Pfeffer wächst und einen anderen Dummen beauftragen!“ Gerade wenn es um Reparaturen geht, sind Konflikte schnell vorprogrammiert – und zwar auf beiden Seiten.

Der Kunde wünscht eine reibungslose und schnelle Erledigung, Sie als Handwerker wollen in erster Linie in Ruhe Ihren Job machen und danach einen zufriedenen Kunden und idealerweise eine zeitnah beglichene Rechnung sehen.

Wenn es nur so einfach wäre. Die schlechte Nachricht: Mit toben und rumbrüllen lässt sich die Problematik ebenso wenig aus der Welt schaffen wie mit ignorieren und totschweigen. Höchste Zeit, selbst aktiv zu werden und den ausgetretenen Konflikt-Pfad zu verlassen – mit Hilfe der folgenden fünf Konflikt-Strategien.

Was sind Konflikte eigentlich?

Konflikte sind so alt wie die Menschheit. Sie kennen die Geschichte von Adam, Eva und dem Apfel, richtig? Das ist er, der Ur-Konflikt! Besser geworden ist es seitdem eher nicht. Nur komplizierter. Doch so unterschiedlich sie auch sein können, im Grunde

genommen besteht ein Konflikt immer aus den gleichen „Zutaten“, nämlich Pannen, Problemen und Emotionen. Am Morgen dreht der Kunde die Dusche an, das Wasser bleibt kalt = Panne. Und ausgerechnet, wo sich doch Übernachtungsbesuch angekündigt hat = Problem. Das wird für super Stimmung sorgen, wo die Schwiegermutter doch eh kein gutes Haar an Haus und Einrichtung lässt = Emotion. Das Ergebnis: ein Konfliktsoufflé mit explosivem Kern. Die Folgen können Sie sich bereits ausmalen. Jede Abweichung vom Plan wird als besondere Störung empfunden, die starke Reaktionen hervorruft. Eine Reparatur ist erst am kommenden Montag möglich? Ein passendes Austauschgerät ist nicht auf Lager? Schnell haben Sie einen tobenden Kunden in der Leitung, der Sie und Ihr Unternehmen als „inkompetente Dilettanten“ beschimpft – auch, wenn Sie überhaupt nichts dafür können.

Was Sie jedoch können: In einer solchen Situation besonnen zu reagieren und den Konflikt zu lösen, anstatt sich vom Emotionsstrudel des

Kunden mitreißen zu lassen, bis es zur völligen Eskalation kommt. Denn im Grunde genommen sind Konflikte nichts anderes als Emotionsmanagement. Was Sie unbedingt auf dem Schirm haben sollten: Gleich, ob es um die Reparatur eines Ärgernisses oder eine Modernisierung geht, beides ist jeweils mit einer starken emotionalen Beteiligung verbunden. Beispiel SHK-Installateur: Ein defekter Durchlauferhitzer sorgt für Unwohlsein und gesunkenen Komfort – oder im zweiten Falle für Freude auf Luxus oder Bequemlichkeit, zum Beispiel in Form einer neuen Regendusche.

Konfliktstrategie 1:

Den Konflikt richtig einordnen

Als erstes gilt es, die innere Haltung vom Thema Konflikte zu überdenken und deren toxische Bestandteile neu einzuordnen. Dafür gibt es eine einfache Kategorisierung, mit der Sie Konflikte zu 80 Prozent sofort steuern können. Dazu ordnen Sie den Konflikt zuerst in eine von drei Kategorien ein:

- 1. Debatte:** Eine Debatte bezeichnet laut Duden eine lebhaftige Diskussion oder ein Streitgespräch. Die Debatte ist beendet, wenn eine Seite die Argumentation der anderen übernimmt. Grundlegendes Element der Debatte ist die Bereitschaft, seine eigene Meinung aufzugeben. Mit der Frage „Was könnte Sie überzeugen?“ ist leicht festzustellen, ob grundsätzlich Offenheit besteht.
- 2. Spiel:** Ein Spiel ist ein Kräftemessen nach vereinbarten Regeln, die festlegen, wer gewinnt. Klar definierte Spielregeln im Geschäftsleben sind zum Beispiel Unternehmensleitbilder, der Teamkodex und die Werbeschäft eines Betriebs.
- 3. Kampf:** Bei einem Kampf handelt es sich um eine Auseinandersetzung ohne Regeln, die mit der Unterwerfung oder Zerstörung des Verlierers endet. Klingt brutal, kommt aber in einer ritualisierten Form zum Beispiel gerne in Vertriebsmannschaften vor.

Die einzelnen Kategorien treten selbstverständlich selten in der jeweiligen Reinform auf, sondern öfter als Mischform.

Konfliktstrategie 2:

Dem Konflikt entsprechend handeln

Sie werben damit, für Ihre Kunden immer erreichbar zu sein – oder Ihren Arbeitsplatz in einem Topzustand zu hinterlassen, selbst wenn die halbe Wand aufgestemmt werden musste? Dann haben Sie automatisch die Regeln für Konflikte aufgestellt, die sich der Kategorie „Spiel“ zuordnen lassen. Das Telefon ins Leere klingeln lassen und auch auf Anrufbeantworter-Nachrichten der Kunden nicht zu reagieren, ist dann ein klarer Spielregelbruch. Ein „vernünftiges“ Gespräch bzw. eine Debatte mit dem Kunden hat dann weder Hand noch Fuß. Hier geht es nicht darum, wer lauter schreien kann – sondern sich in der gleichen Konfliktkategorie zu begegnen und die Situation den Regeln entsprechend beizulegen. In der Reali-

tät sind Konflikte natürlich meist komplexer, doch die Grundidee dürfte klar sein. Spannend wird es, wenn dann noch die emotionale Komponente ins Spiel kommt.

Konfliktstrategie 3:

Erst denken, dann reden!

Auch wenn Sie Ihrem Gegenüber am liebsten ordentlich die Meinung sagen und ihm mit der angeblich falsch ausgelegten Regenrinne einen überziehen möchten – atmen Sie erst einmal tief durch, zählen Sie 21-22-23 oder binden Sie sich die Schuhe neu. Egal, wofür Sie sich entscheiden: Wichtig ist, dass Sie wieder auf den Boden der Tatsachen zurückkommen. Sachlich kann ein Problem oft leicht gelöst werden. Wären da nur nicht diese Emotionen, die immer wieder dazwischenfunken.

Emotionen sind Botschafter unserer Bedürfnisse, wie z.B. Sicherheit, Zugehörigkeit oder Entwicklung. Die Gefühlswallung zeigt also an, dass der notwendige Pegel nicht erreicht ist. In einem akuten Konflikt sollten Sie diese Befindlichkeiten stets auf dem Schirm haben, denn Emotionen verzerren die Objektivität und erschweren so die Lösung der Auseinandersetzung.

Um nicht lange zu spekulieren, sollten Sie bei Ihrem Kunden einfach direkt nachfragen: Was brauchen Sie jetzt, damit Sie sich sicher fühlen? Genauen Kostenplan, das Versprechen, dass Sie Übermorgen um 07:30 Uhr mit dem Ersatzteil vor der Tür stehen? Ein Rückzug auf die Sachebene entfacht das emotionale Feuer nur noch mehr. Verzichteten Sie also lieber darauf, Ihrem Gegenüber mit Argumenten wie „Das muss ich erst bestellen“ oder „Das ist ziemlich knifflig, dafür brauchen wir ein größeres Zeitfenster ...“ zu kommen. Gerade als Handwerker ist es essentiell, dass Sie eins immer im Hinterkopf haben: Sie begeben sich in den intimen Bereich von Menschen, ihr Zuhause, ihr Allerheiligstes. Also kein Wunder, dass schnell die Zähne gefletscht und die „Höhle“ verteidigt wird – eine absolute Ausnahme-situation! Zeigen Sie also Verständnis, anstatt zurückzubeißen.

Konfliktstrategie 4:

Straight bleiben

Wichtig: Wenn Sie sich für eine Strategie entscheiden, ziehen Sie diese auch durch. Klar ist es nur menschlich, bei auftretenden Schwierigkeiten einen Rückzieher zu machen. Doch das wirkt sich auch kontraproduktiv auf den Konflikt aus. Das gilt übrigens auch für die rückstandsfreie Bewältigung von Konflikten. Ist das unangenehme Gespräch erst mal absolviert und gut gelaufen, neigen wir dazu, die Sache schnell abzuhaken. Das ist ungefähr so, als würden der Installateur in unserem Beispiel zwar einen neuen Siphon montieren, aber die Dichtung vergessen. Irgendwann fliegt dem Kunden dann alles um die Ohren – das folgende Donnerwetter können Sie sich ausmalen. Daher sollten Sie bei Konflikten immer eine ordentliche Nachsorge betreiben und den Faden nach einer gewissen Zeit nochmal aufnehmen. Fragen Sie

nach, ob der Kunde zufrieden ist und ob alles wieder gut funktioniert. So rufen Sie sich direkt auch für einen möglichen Folgeauftrag angenehm in Erinnerung.

Konfliktstrategie 5:

Ohne Konflikte geht es nicht

Konflikte sind erst einmal lästig, keine Frage. Auf der Beliebtheitskala rangieren sie irgendwo zwischen Fußpilz und Wurzelbehandlungen. Doch da muss so gut wie jeder von uns mal durch. Akzeptieren Sie Konflikte daher als immanenten Bestandteil des menschlichen Lebens. Entscheidend ist, welche innere Haltung Sie dazu haben und wie Sie mit Konflikten umgehen. Damit erleichtern Sie sich nachhaltig Ihren Arbeitsalltag, reduzieren Magenschmerzen und können die exponentielle Haarvergrauung zumindest noch ein bisschen hinauszögern. Positiver Nebeneffekt: Diese Lebenseinstellung lässt Sie nach außen souverän, erfolgreich und sympathisch wirken. So werden Sie Ihr Ziel erreichen: Ein Handwerker, dem die Kunden vertrauen.

Der Autor

Christoph Maria Michalski ist seit 2010 Selbst-Unternehmer und als Konfliktnavigator und Gesellschafter von Start-ups zur Digitalen Transformation aktiv. Als Ex-Geschäftsführer eines Bildungsträgers mit über 700 Mitarbeitenden hat er von Expansion bis GmbH-Löschung (fast) alles mitgemacht. Der Querdenker beschäftigt sich



vor allem mit Fragen um die Entstehung und das richtige Handhaben von Konflikten.

Buchtipps:

Sobald unterschiedliche Interessen aufeinanderprallen, entstehen Konflikte. Die gute Nachricht: Das muss nicht zwingend negativ sein! Vorausgesetzt, wir haben die nötigen Werkzeuge parat. Diese Tools liefert Christoph Maria Michalski in seiner Konflikt-Bibel. Selbstkonflikt-erprobt und in Weisheit ergraut, hat er seine Erkenntnisse und Erfahrungen in ein ungewöhnliches Buch fließen lassen. Kein Ratgeber, kein Sachbuch – sondern eine unterhaltsame Reise durch die Welt der Konflikte.

Die Konflikt-Bibel, ISBN 978-3-86936-829-0 € 24,90, 216 Seiten, gebunden, GABAL Verlag, Offenbach 2018.



Impressum

Verlag:

SCHENSINA Publizistik
Erlengrund 282, 48308 Senden,
• Telefon: 02597/99123-0
• Fax: 02597/99123-21
• E-mail: mail@schensina.de
Chefredakteur: Marcus Schensina

Herausgeber:

FDf-Dienstleistungsgesellschaft mbH,
Rathausstraße 5, 57234 Wilnsdorf
Tel.: 02739 / 8932-0, Fax: -33
Geschäftsführer: Heinz Slink
www.fdf-dach.de

Die in den DACH NEWS veröffentlichten Beiträge, Bilder und Fotos sind urheberrechtlich geschützt. Ein Nachdruck, auch in Auszügen, ist nur mit schriftlicher Zustimmung des Verlages erlaubt. Namentlich oder anderweitig gezeichnete Beiträge sowie Zitate geben nicht in jedem Fall die Meinung der Herausgeber/Redaktion wieder. Alle Warenangaben und Daten (sie basieren auf Herstellerangaben) sind vorbehaltlich und ohne Gewähr. Irrtümer können nicht ausgeschlossen werden. Farbabweichungen zu den Originalfarben sind drucktechnisch bedingt. Zwischenzeitliche Modelländerungen sind möglich. Ein Modellanspruch ist ausgeschlossen. Rechtsansprüche - gleich welcher Art - können aus einer Veröffentlichung nicht abgeleitet werden.
© Copyright by SCHENSINA Publizistik

Für die Zukunft gut gedämmt

URSA PUREONE

Perfekte Balance von
Natürlichkeit und Höchstleistung

www.ursa.de

Natürlich & Ressourcen schonend
Gesundes Raumklima
Mechanisch stark
Extrem leistungsfähig

URSA