

# PLUSPUNKTE

IMPULSE FÜR POLITIK- UND POTENZIALENTWICKLUNG

## Positiver Umgang mit Beschwerden

In der politischen Arbeit hast du es oft mit Menschen zu tun, die etwas loswerden möchten. Gerade in turbulenten Zeiten ist das verständlich – und gleichzeitig ist es bedrückend und schwierig für diejenigen, die „es abbekommen“.

Hier ein paar Tipps zum Umgang mit Beschwerden:

- Lass dein Gegenüber ausreden. Hör ihm oder ihr aufmerksam zu und unterbreche ihn / sie nicht.

Tipp: Zugabe „Zuhören“

- Spiele die Beschwerde nicht herunter.
- Gehe sachlich auf die Beschwerde ein und bedanke dich für konkrete Hinweise.
- Zeige Verständnis für das Problem deines/r Gesprächspartners/in.
- Bleibe freundlich.

Tipp: Zugabe „Ganz einfach freundlich“

- Überlege gemeinsam mit deinem Gegenüber, welche Lösungen möglich sind.

„Was können wir jetzt tun?“ oder „Wie können wir Ihnen helfen?“

- Formuliere positiv.

Tipp: Zugabe „positive Sprache“

- Wenn es zu Kommunikationsstörungen kommt, nimm zur Not die Schuld auf dich.

Besser „Entschuldigung, da habe ich mich wohl missverständlich ausgedrückt“ als „Sie haben mich falsch verstanden.“

Du wirst sehen: nimm Menschen ernst, zeige ihnen, dass du sie ernst nimmst und gib ihnen dieses Gefühl – und die Problemlösung rückt ganz schnell sehr viel näher.

Jetzt alle „Pluspunkte“ im Bildungswiki der Parteischnle im Willy-Brandt-Haus: <http://parteischnle-wiki.spd.de>.