

# Positiv umgehen 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 verschiedene Reaktionsweisen, wie du konstruktiv mit Beschwerden umgehen kannst:

- ☞ Lass dein Gegenüber ausreden. Hör ihm oder ihr aufmerksam zu und unterbreche ihn / sie nicht.
- ☞ Spiele die Beschwerde nicht herunter.
- ☞ Gehe sachlich auf die Beschwerde ein und bedanke dich für konkrete Hinweise.
- ☞ Zeige Verständnis für das Problem deines Gegenübers.
- ☞ Bleibe freundlich.
- ☞ Überlege gemeinsam mit deinem Gegenüber, welche Lösungen möglich sind.
- ☞ Frage aktiv: „Was können wir jetzt tun?“ oder „Wie können wir helfen?“
- ☞ Formuliere positiv.
- ☞ 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.

Dann rückt die Problemlösung ganz schnell sehr viel näher.