

Freundlichkeitsdruck als Belastung

... oder wenn der König zur Belastung wird

Kunden werden in der Geschäftswelt häufig als König bezeichnet. Aber was, wenn dieser König zur Belastung wird? In einer Zeit, in der der Ton quer durch die Gesellschaft rauer geworden ist, haben auch Menschen die in ihrer Arbeit im Kundenkontakt stehen steigende Herausforderungen. Durch Beschimpfungen und Drohungen kommen diese Menschen unter Druck. Von ihren Unternehmen und Vorgesetzten sind dazu angehalten, stets freundlich und zuvorkommend mit den Kunden umzugehen. In einer Situation in der ein Kunde gerade ins Telefon schreit, weil das von ihm gekaufte Produkt nicht den Vorstellungen entspricht und das nebenbei schon der zehnte Anruf an diesem Tag ist, wird das mit dem Freundlich bleiben jedoch schwierig.

Diese Hotspots gibt es nicht nur an Arbeitsplätzen wie Callcenter, oder in der Reklamationsabteilung von Telekom Unternehmen, wo diese vielleicht zu erwarten sind. Dieses Thema gibt es bereits vom Supermarkt bis zur Bankfiliale. Und quer über alle Gesellschaftsschichten.

Doch wie können wir lernen, damit umzugehen? Wie bekomme ich aufgebrachte Kunden dazu, gemeinsam und konstruktiv eine Lösung zu finden?

Dazu gibt es die unterschiedlichsten Lösungsansätze. Manche Menschen wollen einfach ihren Frust loswerden, andere wollen gehört werden oder Anerkennung für ihre Probleme. Egal wie diese Menschen mit ihrer Unzufriedenheit bei uns ankommen, die meisten wollen nur, dass Sie mit ihrem Problem verstanden werde und dieses auch gelöst werden kann.

Die Belastung die wir in solchen Momenten verspüren kommt aus unserem neurobiologischen Backstage Bereich. In diesem gibt es zwei Systeme die für diesen Stress verantwortlich sind.

Zum einen das Motivationssystem. Es hat Gelingen der Sozialgemeinschaft zum Ziel und wird mittels Dopamin, Oxytocin und die körpereigenen Opiate gesteuert.

Auf der anderen Seite liegt das Stresssystem. Es stellt den Organismus auf kampfbereit und bedient sich vorwiegend der Hormone Adrenalin und Cortisol.

Bei Gefahr übernimmt das Stresssystem das Ruder.

Ein verbaler Angriff eines erbosten Kunden wird von unserem Gehirn als Gefahr eingestuft.

Normalerweise würden wir in so einer Situation gemäß unserer Anlage angreifen, flüchten, oder ein uns als adäquat erscheinendes Mittel wählen. Aufgrund der Vorgabe können wir diese für uns so wichtigen Überlebensmuster nicht wählen. Es entsteht in uns ein Freundlichkeitsdruck und damit Stress.

Von Methoden aus der Paarberatung wie Imago, kann man sich für das eigene Arbeitsfeld viel anschauen.

Wir Menschen sind Beziehungswesen. Für unsere Entwicklung und unser Überleben sind wir von Beziehungen abhängig. Konflikte und der damit entstehende Stress können aus dem Beziehungsverlust entstehen. Wir werden quasi zurück in unsere Entwicklungsphasen geworfen. Wenn wir mit anderen nicht in Beziehung sind, können wir schlecht miteinander kommunizieren und umgehen.

Wenn wir es schaffen zuzuhören, und das Problem aus der Sicht des anderen anzusehen, es aus der Sicht des anderen zu verstehen, können wir in Beziehung gehen und Lösungen finden. Konflikte entstehen oft, wo es keine oder zu wenig kreative Lösungsstrategien gibt. Über die Brücke gehen und mit anderen in Beziehung kommen, kann dabei sehr hilfreich sein