

# 1.



## Ran an die Beschwerde – mit Verständnis

von Katharina K. Schaal

### Überblick



#### *Kurzbeschreibung*

Was wollen Menschen, die sich beschweren, wirklich? Finden Sie es heraus!

#### *Zielgruppe*

Die Übung ist für Mitarbeiter/-innen und Führungskräfte geeignet, die „Aktives Zuhören“ beherrschen sollten.

#### *Lernziele*

- ▶ Aktiv Zuhören statt Argumente zu suchen (dadurch können übereilte Gesprächseinstiege vermieden und das Verständnis für den Gesprächspartner erhöht werden.).
- ▶ Wünsche des Gesprächspartners herausfinden.
- ▶ Sicherheit bei der Annahme von Beschwerden gewinnen.

#### *Einsatz*

- ▶ Das Rollenspiel eignet sich gut, um bei der Bearbeitung der Themenbereiche: „Kundenservice“ bzw. „Beschwerdemanagement“ praxisnah zu arbeiten.
- ▶ Teilnehmer/-innen, die im Berufsalltag mit Beschwerden konfrontiert sind, haben häufig das Gefühl, dass von ihnen sofortige Lösungen gefragt sind. Daher ist es für sie ein Aha-Erlebnis im Rollenspiel zu erkennen, dass bei Beschwerden von ihnen zunächst „nur“ ein offenes Ohr verlangt wird und Taten erst danach erwünscht sind.

## Spielen und auswerten



In diesem Rollenspiel finden Sie eine ganz alltägliche Situation aus dem Gesundheitswesen wieder. Sie kann leicht auf andere Berufsgruppen abgeändert werden (siehe Varianten). Es gibt einen Beschwerdeführer (Angehöriger), der um das Wohl einer geliebten Person besorgt ist, und einen Beschwerdeabnehmer. Dies kann die Pflegedienstleitung, Stationsleitung, ein Pflegemitarbeiter, ebenso wie der Koch oder der Ergotherapeut im Hause sein, da Angehörige häufig spontan ihre Beschwerde bei der nächstbesten Person loswerden wollen, die gerade „greifbar“ ist. Der Beschwerdeabnehmer ist auf die Beschwerde im Rahmen dieses Rollenspiels nicht vorbereitet.

### *Situation*

Der Seminarleiter fragt die Seminarteilnehmer/innen, wer die Chance nutzen möchte, die Rolle der Beschwerdeführer, der Beschwerdeabnehmer und der Beobachter zu übernehmen.

### *Rollen*

#### ► **Beschwerdeführer**

Sie bemerken seit geraumer Zeit, dass Ihr/e Angehörige/r immer dünner wird und haben das bereits drei Mal auf Station angemerkt. Sie machen sich große Sorgen. Ihre Befürchtung ist, dass sich Ihr/e Angehörige/r unwohl fühlt und daher Gewicht verliert. Trotz mehrfacher Hinweise haben Sie den Eindruck, es ändere sich nichts. Ihr Ziel ist es, etwas zu verändern. Sie sind davon überzeugt: Wenn Sie mit größter Vehemenz auftreten, müssen Sie Gehör finden.

- Werden Sie etwas lauter beim Sprechen – Sie sind verärgert.
- Lassen Sie Ihr Gegenüber nicht ausreden.
- Gehen Sie davon aus, dass Ihr/e Angehörige/r schlecht versorgt ist.
- Sie haben selbst eine Vollbeschäftigung und wohnen 50 km entfernt, daher können Sie nicht jeden Tag vorbeikommen und werden von Ihrem schlechten Gewissen geplagt. Am liebsten würden Sie selbst kontrollieren, wie die Versorgung Ihrer/s Angehörigen abläuft.

- ▶ Sobald Sie das Gefühl haben, dass Ihr Gegenüber Ihnen zuhört und Sie sich angenommen und verstanden fühlen, passen Sie sich in Tonfall, Lautstärke und Inhalt angemessen an.

- ▶ **Beschwerdeabnehmer**

Sie haben die Funktion, die Sie im täglichen Arbeitsleben ebenso bekleiden. Ihr Gegenüber ist ein/e Angehörige/r der ziemlich aufgebracht ist. Sie sind in Ihrem Arbeitsablauf unvorbereitet von dem Angehörigen unterbrochen worden. Sie wissen, dass diese Person bereits mehrfach wegen des Gewichtverlusts des bei Ihnen befindlichen Angehörigen angefragt hat. Ihr fachliches Verständnis sagt Ihnen, dass der Angehörige bestens versorgt ist. Dies scheint Ihr Gegenüber nicht zu verstehen. Versuchen Sie eine gemeinsame Lösung zu finden. Arbeiten Sie dabei mit den Grundlagen des „Aktiven Zuhörens“, die wir uns erarbeitet haben.

- ▶ Aktives Zuhören
- ▶ Sach- und Beziehungsebene trennen
- ▶ Wertschätzung beachten nach der Grundlage: Ich bin o.k. – Du bist o.k.

### **Durchführung**

Entweder kann dieses Rollenspiel exemplarisch durchgeführt werden, d.h., es gibt einen Beschwerdeführer und einen Beschwerdeabnehmer, und alle anderen Teilnehmer übernehmen dann die Rolle des Beobachters. Oder Sie bitten die Teilnehmer, sich in Dreiergruppen einzuteilen, innerhalb derer es jeweils einen Beschwerdeführer, Beschwerdeabnehmer und Beobachter gibt. Geben Sie den Teilnehmer/innen die passenden Rollenbeschreibungen (die Beobachter erhalten alle Beschreibungen). Geben Sie den Spielteilnehmern circa 5-10 Minuten Zeit, um sich in die jeweilige Rolle hineinzusetzen. Die Beobachter lesen ihre Beobauungskriterien durch. Sie überlegen, welche Schwierigkeiten bei diesem Gespräch auftauchen können und ergänzen eigene Fragen, die hierbei aufgeworfen werden.

Die Übung findet im Hier und Jetzt statt. Es macht Sinn, eine Starthilfe zu geben, zum Beispiel: „*Sie werden auf dem Flur angesprochen.*“ Oder: „*Sie werden in Ihrem Büro angesprochen.*“

Der Beschwerdeführer ist stark emotional beteiligt, d.h., er ist sachlichen Informationen zunächst nicht zugänglich. Der Beschwerdeabnehmer wird von der an ihn gerichteten Beschwerde überrascht, denn diese fällt möglicherweise nicht in seinen Zuständigkeitsbereich.

*Beobachtung*

- ▶ Wurde „Aktives Zuhören“ genutzt, statt gegenargumentiert?
- ▶ Hat sich der Beschwerdeführer ernst genommen gefühlt? Was war dafür ausschlaggebend?
- ▶ Welchen Eindruck haben Sie in Bezug auf diese Situation: Würde der Beschwerdeführer den Beschwerdeabnehmer bei neuen Beschwerden wieder ansprechen? Bitte erläutern Sie, warum ja/nein.
- ▶ Wurden Angebote gemacht, die Situation zu verändern oder sie besser zu verstehen? Wurden Wünsche angesprochen?

Nachdem alle Teilnehmer beide Rollenbeschreibungen ausgeteilt bekommen haben, eignen sich folgende Fragen an die Teilnehmer zur Auswertung:

*Moderation  
der Auswertung*

- ▶ Was ist Ihnen bei dem Gespräch leicht gefallen?
- ▶ Wie wurde miteinander gesprochen? Haben Sie sich beide o.k. gefühlt?
- ▶ Was hat Ihnen besonders gut an Ihrem Gesprächspartner gefallen?
- ▶ Welche Verhaltensweisen haben Sie an Ihrem Gesprächspartner beobachtet? Was haben Sie daraus geschlossen?
- ▶ Welche Parallelen sehen Sie zu Ihrem Berufsalltag?

Durch die Vorgabe, dass der Beschwerdeabnehmer dieselben Tätigkeiten wie im täglichen Berufsleben ausführt, ist die Identifikation des Teilnehmers mit der „Rolle“ hoch. Das heißt, bei ungeübten Teilnehmern macht es Sinn, eine Gesprächshilfe an die Hand zu geben, um Erfolgserlebnisse schneller herbeizuführen (siehe Varianten). Teilweise kommt es vor, dass Teilnehmer/innen sich bei der Auswertungsrunde für ihre Äußerungen rechtfertigen, dies ist oft ein Zeichen von Unwohlsein. Dann sollten die Teilnehmer darauf hingewiesen werden, dass sie ihre Rolle sehr gut gespielt

und dadurch eine Arbeitsgrundlage geschaffen haben, die für alle wichtig ist. Den Teilnehmern kann auch Dank für das Engagement ausgesprochen werden und Lob für die „Mutigen“, die sich ausprobiert haben.

## Außerdem...



**Anmerkungen** Bisher sind alle von mir durchgeführten Versionen dieses Rollenspiels erfolgreich verlaufen und wurden, da praxisnah, sehr gut von den Teilnehmern angenommen.

### **Gesprächshilfe für Beschwerdeabnehmer**

(für Ungeübte und Anfänger im Aktiven Zuhören)

#### 1. Aktives Zuhören

*„Wenn ich Sie richtig verstanden habe, dann ... (sachliche Inhalte wiederholen), daher ärgern Sie sich über ... (Gefühle aufgreifen und ansprechen).“*

#### 2. Fragen Sie nach, welche Wünsche Ihr Kunde hat

*„Was wünschen Sie sich für Ihren Angehörigen?“ und/oder „Welche alternativen Vorgehensweisen fallen Ihnen ein?“ „Was glauben Sie, was wir besser machen können?“*

#### 3. Halten Sie gemeinsam die weitere Vorgehensweise fest

*„Wir werden Folgendes umsetzen ... und nächste Woche Mittwoch noch einmal Rücksprache halten.“ und/oder „Ihre Idee könnte eine Möglichkeit sein, am besten wir sprechen mit ... darüber.“*

Hinweis: Falls Sie inhaltlich nicht weiterkommen, ist dies ein Zeichen dafür, dass noch nicht genug „Aktiv Zugehört“ wurde. Das heißt, jedes Mal, wenn Sie Widerstand bemerken, beginnen Sie mit der Gesprächshilfe von vorne.

Das Rollenspiel kann leicht für andere Berufsgruppen verändert werden. Hierbei ist wichtig zu beachten, dass beim Beschwerdeführer eine emotionale Beteiligung zu Grunde gelegt wird. Zum Beispiel bemerkt ein Ingenieur nach geraumer Zeit, dass ein von ihm geschätzter, gutmütiger Kollege von zwei anderen Kollegen der Abteilung ausgenutzt wird. Die Beschwerde kann hier z.B. an den Vorgesetzten gerichtet werden. Der Beschwerdeabnehmer (der Vorgesetzte) ist davon überzeugt, dass arbeitsrechtlich alles in Ordnung ist usw.

*Varianten*

Der Impuls zum Rollenspiel „Ran an die Beschwerde – mit Verständnis“ kam durch Fallbeispiele, die mir Mitarbeiter verschiedener Pflegeeinrichtungen immer wieder schilderten.

*Quellen*

Wenn Ihnen das Tool nicht reicht, bei uns finden Sie garantiert das Fachbuch dazu!



Unser **Programm** mit Büchern zu den Themen Coaching, Training, Beratung, Arbeit mit Bildern und Visualisierungen, Methodik, Didaktik, Weiterbildung digital, Trainer als Unternehmer sowie einsatzfertige Trainingskonzepte, Toolkits und Seminarfahrpläne finden Sie unter [www.trainerbuch.de](http://www.trainerbuch.de)



Zum  
Buchprogramm

