



# Umgang mit den Einstellungen von Kund:innen und Teammitgliedern

**I&F**  
Instruction & Formation  
LEARNING FOR LIVING



Co-funded by  
the European Union

The European Commission's support for the production of this publication does not constitute an endorsement of the contents, which reflect the views only of the authors, and the Commission cannot be held responsible for any use which may be made of the information contained therein.



# Inhalt

1. *Definition des Umgangs mit den Einstellungen von Kund:innen und Teammitgliedern*
2. *Wirksame Kommunikationsstrategien*
3. *Konfliktlösungstechniken*
4. *Positive Beziehungen aufbauen*
5. *Emotionale Intelligenz und Selbstmanagement*
6. *Selbstmanagementstrategien*





# Einführung

*Willkommen zum Modul "Umgang mit den Einstellungen von Kund:innen und Teammitgliedern". In diesem Modul werden wir Strategien und Techniken für den effektiven Umgang mit unterschiedlichen Einstellungen von Kund:innen und Teammitgliedern im unternehmerischen und KMU-Kontext untersuchen.*

*Wir werden Theorien und Konzepte im Zusammenhang mit Einstellungen und deren Auswirkungen auf Geschäftsbeziehungen erörtern und auch Mikro-Lernaktivitäten durchführen, um diese Theorien in praktischen Szenarien anzuwenden.*

# Lernziele

- *Verstehen des Konzepts des Umgangs mit Einstellungen und seine Bedeutung im Kontext von Unternehmer:innen und KMU.*
- *Erkundung effektiver Kommunikationsstrategien für den Umgang mit Einstellungen und Förderung positiver Interaktionen.*
- *Erlernen von Konfliktlösungstechniken, um Konflikte anzusprechen und zu lösen, die sich aus unterschiedlichen Haltungen ergeben.*
- *Entwicklung von emotionaler Intelligenz und Selbstmanagementfähigkeiten, um mit Einstellungen effektiv umzugehen.*

# Definition des Themas

**Der Umgang mit Einstellungen** bezieht sich auf die Fähigkeit, auf verschiedene Verhaltensweisen und Einstellungen von Kund:innen und Teammitgliedern professionell und konstruktiv zu reagieren.

Es geht darum, die Emotionen, Verhaltensweisen und Meinungen von Personen zu verstehen und darauf einzugehen sowie geeignete Strategien anzuwenden, um positive Beziehungen zu pflegen und Konflikte zu lösen.

Einstellungen spielen eine wichtige Rolle bei der Gestaltung von Geschäftsinteraktionen und -ergebnissen, da positive oder negative Einstellungen die Kund:innenzufriedenheit und die Teamdynamik stark beeinflussen können.

Der Umgang mit Einstellungen erfordert aktives Zuhören, Empathie und effektive Kommunikationsfertigkeiten, um schwierige Situationen zu meistern und Spannungen abzubauen. Es geht darum, die Auswirkungen von Einstellungen auf Geschäftsbeziehungen, Kund:innenzufriedenheit und Teamdynamik zu erkennen.

# Wirksame Kommunikations- strategien

Die Entwicklung wirksamer Kommunikationsfertigkeiten ist für den Umgang mit unterschiedlichen Einstellungen unerlässlich. Sie ermöglichen es uns, schwierige Situationen zu meistern, Verständnis zu fördern und positive Interaktionen zu unterstützen.

Hier sind einige Schlüsselkomponenten wirksamer Kommunikationsstrategien:



## 1. Aktives Zuhören

Dazu gehört es, dem:der Redner:in volle Aufmerksamkeit zu schenken und echtes Interesse an dessen Perspektive zu zeigen, Blickkontakt zu halten, nonverbale Signale zu nutzen, um Engagement zu zeigen, und Ablenkungen zu vermeiden.

Aktives Zuhören ermöglicht es uns, die Anliegen, Emotionen und zugrunde liegenden Botschaften von Kund:innen und Teammitgliedern zu verstehen.



## 2. Empathische Antworten

Empathie bedeutet, dass wir uns in die Lage der anderen versetzen und Verständnis für ihre Gefühle und Perspektiven haben.

Empathisch zu reagieren bedeutet, die Gefühle von anderen anzuerkennen und zu respektieren, auch wenn wir nicht mit ihnen übereinstimmen. Indem wir empathisch reagieren, schaffen wir ein Umfeld des Verständnisses, des Vertrauens und des Respekts, was eine effektive Kommunikation erleichtert.

# Wirksame Kommunikations- strategien



## 3. Klarheit und Prägnanz

Eine klare und prägnante Kommunikation hilft, Missverständnisse zu vermeiden, und sorgt dafür, dass unsere Botschaften leicht zu verstehen sind.

Dazu gehört eine einfache Sprache, die Vermeidung von Fachjargon und eine logische Gliederung der Gedanken.

Eine klare und präzise Kommunikation trägt dazu bei, den Kund:innen und Teammitgliedern unsere Absichten und Erwartungen deutlich zu vermitteln.



## 4. Nicht-defensive und nicht wertende Haltung

Eine nicht defensive und nicht wertende Haltung trägt dazu bei, einen offenen und sicheren Raum für Kommunikation zu schaffen.

Es geht darum, nicht in die Defensive zu gehen oder negativ zu reagieren, wenn man mit herausfordernden Einstellungen konfrontiert wird.

Indem wir ruhig, gelassen und vorurteilsfrei bleiben, fördern wir einen ehrlichen und konstruktiven Dialog.



# Konfliktlösu ngstechnik en

Konflikte, die sich aus unterschiedlichen Einstellungen ergeben, müssen umgehend und konstruktiv angegangen werden.

Strategien zur Bewältigung und Lösung von Konflikten spielen eine wichtige Rolle bei der Aufrechterhaltung harmonischer Beziehungen, wie z. B:

## **Offene und respektvolle Kommunikation:**

Ermöglichen Sie zu einem offenen Dialog, der es allen Parteien ermöglicht, ihre Gedanken und Bedenken ohne Unterbrechung zu äußern. Achten Sie darauf, dass die Kommunikation respektvoll und frei von persönlichen Angriffen oder abwertender Sprache bleibt.

## **Zusammenarbeit und Kompromiss:**

Bei der Zusammenarbeit geht es darum, durch Teamwork und Kooperation für beide Seiten vorteilhafte Lösungen zu finden. Fördern Sie das Brainstorming und die Erkundung alternativer Lösungen, die den Interessen und Bedürfnissen aller Beteiligten gerecht werden.

Ein Kompromiss kann notwendig sein, um eine Lösung zu finden, die alle Beteiligten einigermaßen zufrieden stellt.

## **Mediation oder Moderation:**

In Situationen, in denen Konflikte komplex sind oder eskalieren, sollten Sie in Erwägung ziehen, einen neutralen Dritten als Mediator:in einzuschalten oder den Lösungsprozess zu erleichtern. Ein:e Mediator:in kann das Gespräch lenken, für Fairness sorgen und den Parteien helfen, eine gemeinsame Basis zu finden.



# Positive Beziehungen aufbauen

Eine **positive Beziehung** bezieht sich auf eine Verbindung oder Interaktion zwischen Personen, die durch gegenseitigen Respekt, Vertrauen, Unterstützung und Zusammenarbeit gekennzeichnet ist.

Positive Beziehungen zu Kund:innen und Teammitgliedern sind entscheidend für den langfristigen Erfolg von Unternehmer:innen und KMUs.

Der Aufbau positiver Beziehungen beinhaltet folgende Aspekte:

- Schaffen Sie eine freundliche und einladende Atmosphäre.
- Zeigen Sie echtes Interesse an den Ansichten und Erfahrungen anderer.
- Kommunizieren Sie klar, aufrichtig und respektvoll.
- Zeigen Sie Empathie und Mitgefühl in Ihren Interaktionen.
- Behandeln Sie andere mit Respekt und schätzen Sie ihre Meinungen und Beiträge.
- Fördern Sie ein kollaboratives und integratives Arbeitsumfeld.
- Fördern Sie die Teamarbeit und die Zusammenarbeit zwischen den Teammitgliedern.

# Emotionale Intelligenz und Selbst- management

**Emotionale Intelligenz (EI)** bezieht sich auf die Fähigkeit, Emotionen zu verstehen und zu steuern, sowohl bei sich selbst als auch bei anderen.

**Selbstmanagement**, eine Schlüsselkomponente der emotionalen Intelligenz, beinhaltet die Regulierung der eigenen Emotionen und Verhaltensweisen in schwierigen Situationen.

Beide spielen eine entscheidende Rolle, wenn es darum geht, das Verhalten von Kund:innen und Teammitgliedern effektiv zu steuern.

Hier sind einige der Vorteile der EI:

1. Sie ermöglicht es uns, unsere eigenen Emotionen und Reaktionen zu steuern, wenn wir mit herausfordernden Einstellungen konfrontiert werden.
2. Sie hilft uns, empathisch und überlegt zu reagieren, Verständnis zu fördern und angespannte Situationen zu entschärfen.
3. Sie verbessert unsere Fähigkeit, Beziehungen aufzubauen, effektiv zu kommunizieren und Konflikte zu lösen.

# Selbst- management- strategien

**Beim Selbstmanagement** geht es darum, unsere Emotionen und unser Verhalten zu kontrollieren und auf eine produktive Weise zu steuern.

Zu den Strategien für das Selbstmanagement gehören:

- Erkennen von Auslösern und Bewältigung des Stressniveaus.
- Übung in Selbstreflexion und Selbstregulierung, um zu antworten, anstatt impulsiv zu reagieren.
- Entwicklung von Widerstandsfähigkeit, um sich von Rückschlägen zu erholen und eine positive Einstellung zu bewahren.
- Suche nach Unterstützung und Feedback von anderen, um andere Perspektiven zu gewinnen.





# Referenzen

Shenton, C. (2021). How to manage employees who have a bad attitude. Retrieved from <https://www.weekly10.com/managing-employees-with-bad-attitudes/>

Harrin, E. (2022). How to Manage a Team Member With A Negative Attitude. Retrieved from <https://rebelsguidetopm.com/how-to-manage-a-team-member-with-a-negative-attitude/>

Indeed (2023). How To Build Good Working Relationships at Work. Retrieved from <https://www.indeed.com/career-advice/starting-new-job/how-to-build-good-working-relationships>

---