

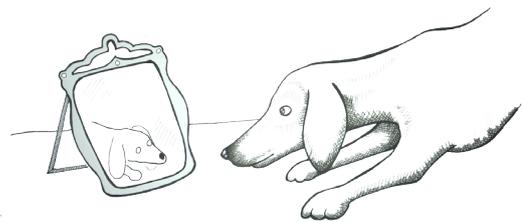
5 Tipps um mit Kritik an Deiner Methode umzugehen

Du kommst mit einer Methode um die Ecke und dein Kunde bügelt Dich ab, noch bevor Du die Tauglichkeit Deiner Idee unter Beweis stellen konntest? Schon beim Erklären sträubt er sich, fragt so, dass Du Dich in Deiner Kompetenz, Tierliebe oder persönlich angegriffen fühlst oder er will die Methode einfach nicht umsetzen.

Jetzt heißt es Ruhe bewahren und prüfen was hier grade wirklich los ist. Denn oftmals wäre diese Situation völlig unproblematisch... wenn nicht...

1. Ist das wirklich eine Kritik oder eine Frage, die einfach nur einer Antwort bedarf?

Wenn Du direkt davon ausgehst, dass eine Frage oder auch eine besorgte, kritische Frage eine Beleidigung ist, dann hast Du ein Problem. Ganz grundsätzlich ist es ratsam zu wissen, an welchen



Punkten Du dünnhäutig bist. Eine Frage nach Sinn Deiner Methode, möglichem Schmerz oder Leid beim Hund oder Umsetzbarkeit bedeutet erst einmal nur, dass Dein Kunde eine Sorge hat. Eine Sorge oder Frage zu haben ist keine Kritik! Eine Sorge zu äußern ist ein Zeichen von Vertrauen Dir gegenüber und von Verantwortungsgefühl gegenüber seinem Hund. Eine Frage bedarf einer Antwort und eine Sorge darf immer ausgesprochen werden und sollte von Dir angenommen und gründlich ausgeräumt werden. **Denke also nochmal kurz nach:** Hat der Kunde wirklich eine Ablehnung gezeigt oder ausgesprochen, dass er etwas nicht umsetzen will. Oder hat er Dich etwas gefragt, was Du einfach beantworten kannst ohne die Augen zu rollen oder Dich angegriffen zu fühlen? Du wirst sehen, manchmal ist die Sache schneller geklärt als Du denkst.

2. Hast Du Deine Methode vorher gut erklärt, ist dem Kunden der Sinn des Ganzen bewusst und weiß er warum er diese Methode erlernen soll?

Hast Du mit ihm seine Ziele genau herausgearbeitet und hat er verstanden wie ihm diese Methode zu seinem persönlichen Ziel führen soll? Vielleicht hast Du zwar alles erzählt, aber nicht genug nachgefragt was verstanden wurde? Hast Du vorausgesetzt, dass Dein Kunde einverstanden ist, weil er nicht laut protestiert hat?



Das Ziel Deines Trainings ist eine feste Abmachung, die klar ausgesprochen und genau definiert sein sollte. Wo möchte der Kunde genau hin und wie wird dieses Ziel schrittweise erreicht?

Sollte es hier Zweifel geben, dann gehe diesen Schritt nochmal zurück und lasse Deinen Kunden genau sein Ziel definieren, ebenso wie Deinen Auftrag dabei. Zu verstehen welchen Nutzen diese Technik für Deinen Kunden bringt ist viel wertvoller für ihn als die Erklärung der Methode und sollte immer an erster Stelle stehen.

Bevor Dein Kunde nicht jubelnd ruft: „*Genau DA will ich hin, zeig mir wie es geht!*“ Brauchst Du die Methode selbst nicht zu erklären. Sagst Du ihm erst was er jetzt machen soll und danach erst warum, ist die Gefahr groß, dass Du während der Umsetzung ständig neu für Deine Methode werben musst.

3. Stehst Du wirklich hinter der Methode, würdest Du das auch umsetzen?

Wenn Du spezielle Veränderungen im häuslichen Zusammenleben anordnest, dann frage Dich, ob Du auch so mit Deinem Hund lebst oder es könntest. Am besten probierst Du es aus. Vielleicht ist Deine Methode in der Theorie ganz großartig, aber wenn Du wirklich jeden Moment

des Tages durchdenkst einfach nicht praktikabel - vor allem im Leben und Alltag Deines Kunden. Muss er einen so hohen Zeitaufwand und so viele Unannehmlichkeiten auf sich nehmen, dass es sich nicht lohnt dies gegen die Unannehmlichkeiten des Problems einzutauschen, kann es sein, dass er sein Problem lieber behält.



Auch wenn Du es vielleicht in Deiner Ausbildung so gelernt hast oder davon ausgehst das es zum Ziel führen würde, so prüfe Deine Methoden immer wieder auf eine echte Alltagstauglichkeit. Was Du selbst nicht machen möchtest oder würdest, das ist auch schwer einem Kunden zu vermitteln.

4. Hast Du Befürchtungen in den Kopf des Kunden gepflanzt?

Hattest Du ein Vorurteil, welches Du Dir selbst bestätigt hast? Hast Du schon Angst vor Kritik gehabt und hast Dich unnatürlich kompliziert und vermeidend ausgedrückt?

Gerade wenn Du erwartest, dass jemand eine Methode kritisieren könnte oder wenn diese Methode an anderer Stelle schon mal kritisiert wurde, kann es passieren, dass Du vor lauter Vorsicht völlig verkrampt und gestelzt drumherum redest. Dabei hast Du vielleicht Worte benutzt, die der Kunde vorher noch gar nicht gedacht hat. Negative Ausdrücke, Sorgen und Ängste zur Methode. Du versuchst vielleicht Ängste aus dem Weg zu räumen, noch bevor sie ausgesprochen wurden und gehst damit die Gefahr ein, dass diese Ängste überhaupt nicht im Raum standen bis Du sie erwähnt hast. Dein Kunde spürt, dass irgendetwas mit Deiner Methode nicht stimmt, weiß aber nicht was genau. Dadurch wird die gesamte Situation noch unentspannter.

5. Suche den Sachinhalt der Kritik.

Hänge Dich nicht an Nebenkriegsschauplätzen oder Formulierungen auf. Es ist vielleicht schwer, aber in diesem Fall darfst Du zu Gunsten der Professionalität mal schlucken, dass etwas so ausgedrückt wurde, dass es Dir missfällt oder Du Dich jetzt angegriffen fühlen könntest wenn Du unbedingt wolltest.

Bitte steige nicht in eine kindische Streiterei ein in der Du um Formalitäten ringst. Selbst wenn dieses Gespräch damit enden sollte, dass Dein Kunde das Training wirklich abbricht, weil er Deine Methode dermaßen blöd fand, dann bleib zumindest beim Thema und gehe mit dem Stolz aus der Situation heraus Dich nicht auf Nichtigkeiten und plumpe Beleidigungen eingelassen zu haben. Wenn es gewisse Grenzen übersteigt, dann kannst Du selbstverständlich auch das Training beenden.



Davon ausgehend, dass es für diesen Schritt nicht reicht, höre die inhaltliche Kritik aus dem eventuell pampig formulierten Text oder hinter der Anklage heraus und antworte rein inhaltlich auf diesen Teil.

Hier Deine Lernaufgabe für den Fall, dass Deine Methode kritisiert wird

Praktische Übung

Übungsschritt 1

Du benötigst dafür:

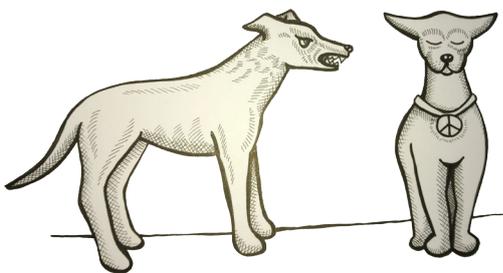
- Eine Küchenuhr oder einen Timer den Du auf eine Minute einstellen kannst
- Zwei Blatt Papier und einen Stift
- Deine Ruhe, Niemanden der Dich ablenkt und ungefähr eine Stunde Zeit

Bevor die Übung startet, bekommst Du eine **1. Hilfe Maßnahme**, die Du noch vor jede andere Reaktion stellst.

1.Hilfe/ Akutreaktion auf Kritik:

In dem Moment, in dem der Kunde die Kritik ausspricht, sagst Du ab sofort:

„Ich habe verstanden was Du gesagt hast. Bitte lass mich kurz nachdenken. Ich möchte Dir darauf eine überlegte Antwort geben.“



Dann schau bitte auf den Boden vor Dir oder in eine andere Richtung, weg vom Kunden, um Deine Aufmerksamkeit weg zu lenken vom Menschen und Dich Dir selbst zu widmen. Atme bewusst drei mal tief ein und aus. Du hast jetzt ungefähr eine Minute Zeit.

Jetzt geht's weiter mit der schriftlichen Übung.

Lies Dir in Ruhe alles auf dieser Seite durch und blättere dann erst zur nächsten Seite weiter, damit Du die Übung wirklich effektiv nutzen kannst.

Auf den nächsten Seiten findest Du drei Kritiken. Schau sie Dir noch nicht an! Stelle Dir erst deinen Timer im Handy (oder eine Küchenuhr) auf eine Minute.

Wenn Dein Timer bereit ist blättere auf die nächste Seite und lies die Situationsbeschreibung und Kritik. Es steht dort jedes mal eine kleine Erklärung, in welchem Zusammenhang die Kritik steht. Stelle Dir vor sie wäre an Dich gerichtet und in Deinem Training geäußert worden.

Sobald Du alles gelesen hast sprich bitte die Worte laut aus, die oben als Erstmaßnahme stehen.

„Ich habe verstanden was Du gesagt hast. Bitte lass mich kurz nachdenken. Ich möchte Dir darauf eine überlegte Antwort geben.“

Drücke dann auf Deinen Timer, atme drei mal tief ein und aus und überlege, was Du antworten möchtest.

Fange nach der Minute sofort an auf dem Zettel eine Antwort auf diese Kritik zu schreiben und mache keine weiteren Denkpausen. Schreibe spontan und flüssig, eben das, was Du Dir in dieser einen Minute ausgedacht hast und streiche nichts durch.

Mache das hintereinander weg mit allen drei Aussagen/Kritiken und sammle Deine Antworten.

Danach gehst Du zu Übungsschritt 2.



- Nachdem Du Deine Technik der Leinenführigkeit erklärt hast -

Dein Kunde sagt: „Das ist ja totaler Schwachsinn, dass kann ich doch so auf dem normalen Spaziergang gar nicht machen. Da muss ich ja auch mal vorwärts kommen und der Hund muss sein Geschäft erledigen. Ich dachte Du bringst uns etwas bei, was praxisnah ist, aber das hier ist doch total blöd. Das mach ich nicht!“

Drei mal ganz tief ein und aus atmen.

Eine Minute überlegen.

Deine Antwort aufschreiben:



- Nachdem Du eine Erstmaßnahme im Haus erklärt hast (Der Hund soll zum Beispiel an einem bestimmten Ort bleiben oder diesen Ort nicht mehr betreten) -

Dein Kunde sagt: „Nä! Wie stellst Du Dir das denn bitte vor? Ich bin doch kein Tierquäler! Was denkt denn der arme Hund, wenn ich den hier die ganze Zeit zwinge da nicht hin zu gehen, dann glaubt der doch, dass ich ihn nicht mehr mag und aus dem Rudel ausstoßen möchte! Bei Wölfen ist das doch auch so, dass da manchmal einer ausgestoßen wird und die Tiere sterben dann sogar oft! Da bekommt mein Hund doch Todesangst!“

Drei mal ganz tief ein und aus atmen.

Eine Minute überlegen.

Deine Antwort aufschreiben:



- Dein Kunde hat eine Maßnahme erfolgreich umgesetzt, sie hat auch zum Ziel geführt. Er berichtet Dir in der nächsten Stunde, dass er es zu Hause ausprobiert hat, es gut funktioniert hat, aber... -

Dein Kunde sagt: *„Das ist ja schön und gut, aber das klappt nicht. Da gucken meine Nachbarn schon immer hinter den Gardinen, wenn sie mich das üben sehen. Das wirkt auch sowieso nicht so richtig, ich glaube die Methode ist nichts für meinen Hund. Das sieht ja auch echt lächerlich aus, wenn da so ein Mensch wie ich so etwas mit seinem Hund macht.“*

Drei mal ganz tief ein und aus atmen.

Eine Minute überlegen.

Deine Antwort aufschreiben:

Geschafft!

Den ersten Teil der Übung hast Du bewältigt. Jetzt wird es noch besser! Lege die Aussagen und Deine Antworten weg, so dass sie aus dem Sinn sind. Lies hier direkt weiter, ohne Dich lange mit Deinen Antworten oder den Kritiken zu beschäftigen. Du hast gleich noch Zeit Dir alles in Ruhe anzuschauen.

Die erste Verbesserung hast Du schon geschafft, indem Du Dir eine Minute Zeit verschafft hast, um nicht impulsiv zu antworten. Alleine dadurch sind Deine Antworten vielleicht schon etwas überlegter und sachlicher ausgefallen als es normalerweise der Fall gewesen wäre.

Eine einzige Minute nachdenken macht so viel aus. Das Wegschauen und in Dich gehen bringt Deinen Körper hormonell aus dem Kampfmodus heraus. So ist es leichter für Dich nicht in einen Gegenangriff, also eine Verteidigung, ein Einfrieren oder einen Fluchtversuch zu kommen. Dein Gehirn hat die Möglichkeit vom impuls gesteuerten und durch Gefühle geleiteten Teil, in der Mitte des Hirns, zurück in Deinen Frontallappen zu springen, wo sachliche Abwägungen und gebremste, überlegte Handlungen her entstammen. Du kannst dadurch besser die Konsequenzen Deiner Worte absehen und Dich zurücknehmen.

Auch die tiefe Atmung suggeriert Deinem Körper, dass Du nicht kämpfen musst. Im Kampfmodus ist die Atmung fest und angespannt oder sogar angehalten. Dieses Verhalten gibt wieder eine Rückkopplung mit Deinem Gehirn und bestärkt es darin ängstlich oder wütend zu sein und auch so zu reagieren. Atmest Du gezielt anders als es zum Kampfmodus passt, bringst Du Deinen Körper wieder heraus zu einer entspannteren und ruhigeren Verhaltensart. Dadurch kann auch Dein Gehirn wieder sachlicher denken und wird weniger stark gefühlsgesteuert. Du siehst also, alleine diese drei Atemzüge und das Wegsehen (und Wegdenken) vom „Gegner“ entspannt die Lage maßgeblich, noch bevor Du irgendetwas gesagt hast.

Übungsschritt 2

Wir fügen jetzt noch eine einzige, sachliche Überlegung hinzu. Dafür brauchst Du nur einen der Tipps aus dem Video.

Finde den Sachinhalt der Kritik!

Was ist jeweils der Sachinhalt, also die sachliche Angst, Frage oder Befürchtung, die der Kunde in den genannten Situationen anspricht?



Drücke alle anderen Gedanken und Überlegungen weg. Bleibe ausschließlich bei dieser Analyse. Was ist die Kritik in anderen, besseren Worten ausgedrückt und was wäre die Antwort auf eine sachliche Kritik?

Du wirst Dir gleich nochmal die selben Situationen und Kritiken durchlesen und auf den zweiten Zettel Deine neuen Antworten schreiben. Das Einzige was diesmal anders ist, ist was Du in der einen Minute tust. Diesmal verbringst Du diese Minute ausschließlich damit den Sachinhalt der Kritik herauszufiltern und dann als Zusammenfassung aufzuschreiben.

Direkt dahinter schreibst Du dann Deine Antwort auf Deine sachlich zusammengefasste Umformulierung der Kritik. Deine Antwort sollte dabei genau so ausfallen, als hätte der Kunde die Kritik genauso sachlich ausgesprochen, wie Du sie zusammengefasst und umformuliert hast.

Tu also so, als hätte er genau das gesagt, was Du zusammengefasst hast und nicht das, was er in Wirklichkeit gesagt hat.

Auch dieses Mal startest Du wieder mit Deinem laut ausgesprochenen Satz:

„Ich habe verstanden was Du gesagt hast. Bitte lass mich kurz nachdenken. Ich möchte Dir darauf eine überlegte Antwort geben.“

Dann atmest Du wieder in Ruhe drei mal tief ein und aus, drückst Deinen Timer und überlegst was die Sachaussage sein könnte. Formuliere die Aussage des Kunden in eine sachliche Äußerung um, die Kritik als Selbstoffenbarung enthält.

Also zum Beispiel:

„Ich habe verstanden, dass Du Sorge hast, dass Dein Hund...und Du möchtest dieses Risiko nicht eingehen?“

Danach schreibe Deine Antwort auf. Hier kommen nochmal hintereinander die Situationen/Kritiken.



- Nachdem Du Deine Technik der Leinenführigkeit erklärt hast -

Dein Kunde sagt: „Das ist ja totaler Schwachsinn, dass kann ich doch so auf dem normalen Spaziergang gar nicht machen. Da muss ich ja auch mal vorwärts kommen und der Hund muss sein Geschäft erledigen. Ich dachte Du bringst uns etwas bei, was praxisnah ist, aber das hier ist doch total blöd. Das mach ich nicht!“

Drei mal ganz tief ein und aus atmen.

Eine Minute überlegen, was die Befürchtung des Kunden ist.

Deine Umformulierung der Befürchtung aufschreiben und direkt dahinter (spontan) Deine Antwort zu dieser neuen Formulierung aufschreiben:



- Nachdem Du eine Erstmaßnahme im Haus erklärt hast (Der Hund soll zum Beispiel an einem bestimmten Ort bleiben oder diesen Ort nicht mehr betreten) -

Dein Kunde sagt: *„Nä! Wie stellst Du Dir das denn bitte vor? Ich bin doch kein Tierquäler! Was denkt denn der arme Hund, wenn ich den hier die ganze Zeit zwinge da nicht hin zu gehen, dann glaubt der doch, dass ich ihn nicht mehr mag und aus dem Rudel ausstoßen möchte! Bei Wölfen ist das doch auch so, dass da manchmal einer ausgestoßen wird und die Tiere sterben dann sogar oft! Da bekommt mein Hund doch Todesangst!“*

Drei mal ganz tief ein und aus atmen.

Eine Minute überlegen, was die Befürchtung des Kunden ist.

Deine Umformulierung der Befürchtung aufschreiben und direkt dahinter (spontan) Deine Antwort zu dieser neuen Formulierung aufschreiben:



- Dein Kunde hat eine Maßnahme erfolgreich umgesetzt. Sie hat auch zum Ziel geführt. Er berichtet Dir in der nächsten Stunde, dass er es zu Hause ausprobiert hat, es gut funktioniert hat, aber... -

Dein Kunde sagt: *„Das ist ja schön und gut, aber das klappt nicht. Da gucken meine Nachbarn schon immer hinter den Gardinen, wenn sie mich das üben sehen. Das wirkt auch sowieso nicht so richtig, ich glaube die Methode ist nichts für meinen Hund. Das sieht ja auch echt lächerlich aus, wenn da so ein Mensch wie ich so etwas mit seinem Hund macht.“*

Drei mal ganz tief ein und aus atmen.

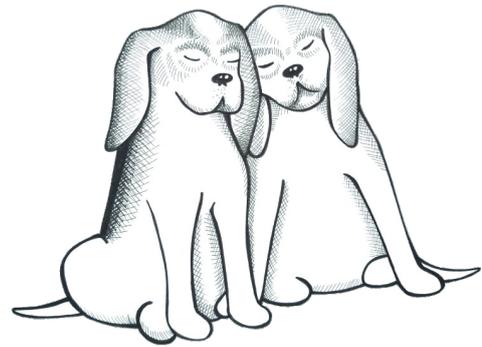
Eine Minute überlegen, was die Befürchtung des Kunden ist.

Deine Umformulierung der Befürchtung aufschreiben und direkt dahinter (spontan) Deine Antwort zu dieser neuen Formulierung aufschreiben:

Sehr gut!

Da hast Du jetzt ganz schön gearbeitet. Nun kannst Du Dir Deine Antworten durchlesen und vergleichen was es ausmacht, wenn Du Dich an diese eine Hilfestellung hältst.

Für den Anfang empfehlen wir Dir erst mal nur Deine Zeit, Deine Atmung und das Umformulieren der Kritik in eine sachliche Frage oder Aussage zu nutzen. Damit hast Du schon eine Menge zu tun und der Effekt ist gewaltig. Für alles andere reicht es aus Dir im Nachhinein noch einmal Gedanken zu der vergangenen Situation zu machen und sie auf die Punkte abzuklopfen, die im Video erklärt werden.



Viel Spaß damit!

Wir wünschen Dir eine neue Lockerheit und Freiheit, was Deine Sorgen vor Kritik angeht und dass Du Deine neuen Skills schon bald sinnvoll anwenden kannst.