

Beruflich bis auf die Knochen blamiert

Die typischen Blamagen im Berufsleben drohen aus zwei Richtungen: Entweder erweisen Sie sich als inkompetent. Oder Ihr Chef, Ihre Kollegen oder Ihre Kunden müssen sich Dinge mit anhören, die definitiv nicht für ihre Ohren bestimmt sind.

Sie kennen sich nicht aus

Wird unsere berufliche Kompetenz in Frage gestellt, empfinden wir das häufig als Bedrohung. Dabei kommt es gar nicht so sehr darauf an, ob wir der Chef sind oder nur ein „kleiner Angestellter“. Gelingt es uns nicht, unseren angekratzten Ruf wiederherzustellen, kann das sehr quälend sein und noch lange an unserem Selbstbewusstsein nagen.

Beispiel



Herr Lüdecke arbeitet in einem Weinfachhandel. Ein Kunde sucht einen „fruchtigen, körperreichen Bordeaux mit nicht so viel Tanninen“. Herr Lüdecke greift zu einer Flasche: „Hier, ein Château La Roquette. Das ist etwas ganz Feines. Eine Note von Himbeeren und Kakao.“ Der Kunde schaut auf die Flasche und erklärt herablassend: „Also, ich kenne den Wein gut. Der ist nun gerade nicht fruchtig.“ Die Ohren von Herrn Lüdecke färben sich rot.

Ausflüchte machen die Blamage erst perfekt

Es spielt keine Rolle, ob der Chef, unser Kollege oder ein Kunde bei uns die Wissenslücke aufdeckt. Wir wollen nicht

als Trottel dastehen. Deshalb arbeiten wir gegen die drohende Blamage an. Manche versuchen noch Eindruck zu schinden, indem sie auf ein Thema umlenken, bei dem sie sich gut auskennen. Andere bemühen sich, ihren Irrtum zu vertuschen, indem sie sich auf ein „Missverständnis“ herausreden. Aber solche Manöver machen die Situation erst richtig peinlich.

Beispiel



Herr Lüdecke versucht sicheren Boden unter die Füße zu bekommen: „Nein, der ist natürlich nicht fruchtig. Habe ich auch nicht gesagt. Aber ein exzellenter Wein. Das habe ich gesagt. Auf der Weinmesse in Bordeaux hat er den dritten Preis gewonnen.“ – „Aha“, bemerkt der Kunde. „Und deshalb versuchen Sie den jetzt allen Ihren Kunden anzudrehen.“

Ablenkungsmanöver lassen Sie hilflos und unprofessionell erscheinen. Manche fühlen sich dadurch erst recht herausgefordert, Ihnen so richtig auf den Zahn zu fühlen. Aber auch wenn der andere Sie davonkommen lässt, haben Sie Ihren Ruf eher beschädigt als wiederhergestellt. Der andere will Sie lediglich nicht noch weiter bloßstellen.

Souverän mit den eigenen Wissenslücken umgehen

Natürlich ist es nicht angenehm, wenn man dabei ertappt wird, dass man sich nicht auskennt. Doch muss die Situation deshalb nicht gleich ins Peinliche umschlagen. Anstatt die Wissenslücken zu leugnen, können Sie sich der Tatsache auch stellen. Es wirkt wesentlich souveräner, wenn Sie in solchen Situationen nicht gleich eine Verteidigungshaltung einnehmen, sondern erst einmal versuchen, der Sache auf den Grund zu gehen.

Beispiel



Herr Lüdecke reagiert auf die Richtigstellung erstaunt: „Ach? Der Château La Roquette ist nicht fruchtig? Ich habe ihn selbst noch nicht probiert, aber ein Kollege hat mir berichtet, dass er eine kräftige Fruchtnote hat.“ – „Dann hat Ihr Kollege keine Ahnung“, bemerkt der Kunde. „Also, ich will meinem Kollegen da nicht zu nahe treten“, bemerkt Herr Lüdecke. „Vielleicht habe ich ihn da auch missverstanden.“

Wenn der Kunde besser Bescheid weiß als Sie

Versierte Verkäufer wissen ohnehin: Es ist kein Unglück, wenn der Kunde über das Produkt oder die Dienstleistung, die sie anbieten, bestens im Bilde ist. Im Gegenteil, häufig genießt er es, wenn er sich gegenüber dem Verkäufer ein wenig produzieren kann. Nehmen Sie es also gelassen und erkennen Sie seine Kompetenz an. Machen Sie ihm ein aufrichtiges Kompliment – und die Situation ist nicht mehr peinlich. Auf keinen Fall sollten Sie versuchen zu beweisen, dass Sie der Experte sind und nicht er. So etwas verärgert ihn nur.

Kollegen und Chefs stoßen auf Wissenslücken

Auch wenn Ihre Kollegen oder Ihr Vorgesetzter Sie fachlich auf dem falschen Fuß erwischen, vergrößert es die Peinlichkeit, wenn Sie sich aus der Sache herauszuwinden versuchen. Das wird den Ehrgeiz der anderen eher noch beflügeln, Sie nicht davonkommen zu lassen. Und in solchen entwürdigenden Prozeduren sein Nichtwissen und seine Inkompetenz nach und nach auf den Tisch legen zu müssen, ist bei weitem peinlicher als sofort einzuräumen: „Da kenne ich mich nicht aus.“ Oder: „Das habe ich vergessen.“