

Die Paradiesgärtnerin entdeckt die Löwin

von Mariella De Matteis

Viele von uns kennen die Situation. Einmal sind wir in der Rolle der Konsumierenden, die eine Beschwerde vorbringen möchte. Ein andermal in der Rolle der Dienstleistenden, die eine Beschwerde managt. – Je nach Rolle verändern sich die Interessen.

Stellen Sie sich nun vor, sämtliche Dienstleistende würden sich genauso verhalten, wie Sie sich das in der Rolle der Konsumierenden wünschen. Oder umgekehrt, sämtliche Konsumierende verhalten sich so, dass Dienstleistende entspannt ihre Aufträge erledigen können. Es gäbe keine Unzufriedenheiten von Seiten der Konsumierenden und ebenso keine Burnouts auf Seiten der Dienstleistenden. Es gäbe dann vermutlich auch keine Kommunikationstrainerinnen sondern eher Paradiesgärtnerinnen.

In den verschiedenen Seminaren, die ich in den letzten Jahren zum Thema Kundinnenorientierung geleitet habe, fiel mir immer mehr auf, dass das Erlernen verschiedener Kommunikationstechniken von den Teilnehmenden zwar erwartet wird, jedoch kaum das Hauptthema darstellt. Vielmehr rückt die Frage in den Mittelpunkt, mit welcher Haltung sie ganz generell den Menschen begegnen. Eine der Lieblingsfragen der Teilnehmenden ist oft: «Darf ich denn...? Ist das nicht frech?», wenn es darum geht, zum Beispiel Grenzen aufzuzeigen oder erkannte Bedürfnisse des Gegenübers zu benennen. Natürlich haben die Dienstleistenden Narrenfreiheit! Es kommt auf deren Absicht und Haltung und wie diese kommuniziert werden an. Also kurz gesagt, wie empathisch jemand kommunikativ auf den anderen zugehen kann. – Als Empathie bezeichnet man Mitgefühl und die Fähigkeit sich in etwas/jemanden hineinzusetzen.

Nach den prototypischen Eskalationsstufen von Friedrich Glasl gemessen, befinden sich solche Situationen oft in der ersten oder zweiten Stufe (Verhärtung und Polemik). Eine weitere Eskalation des Konfliktes kann verhindert werden, wenn eine empathische Haltung der Antrieb für eine Einigung ist. Begegnen wir ob als Konsumierende oder Dienstleistende wirklich mit nachhaltigem Unwillen, wenn wir wohlwollende Absicht und

Empathie erkennen? Wenn die Handlung oder Kommunikation einer Person in empathischer Absicht und Haltung erfolgt, dann bedeutet das schon die «halbe Miete», den Grundstein für einen konstruktiven Dialog.

Hier überschneiden sich die Interessen von Konsumierenden und Dienstleistenden. Es geht um die individuellen Werte; Werte, die wie von Löwinen verteidigt werden wollen. Die Motivation für die Verteidigung ist zwar unterschiedlich, jedoch ist das Ziel kongruent. Auf einen einfachen Nenner heruntergebracht müssen Dienstleistende die Bedürfnisse zwischen Pflichterfüllung und Anerkennung ihrer Leistung ausbalancieren. Die Konsumierenden hingegen müssen ihre Bedürfnisse nach Bequemlichkeit im Konsumieren und dem Recht nach unbeeinträchtigter Funktionalität des Gekauften aushalten. Vielleicht denken Sie als Dienstleistende sei es deren erste Pflicht, den Konsumierenden, zu «helfen». Würden Sie sich helfen lassen wollen, wenn Ihr Bedürfnis weder erkannt worden noch von Ihnen zum Ausdruck gebracht worden ist?

In der empathischen Kommunikation im Dienstleistungsumfeld gibt es für alle Beteiligten zwei zentrale Regeln: a) die erkannten Bedürfnisse des Anderen benennen zu können und b) die eigenen Absichten, Haltungen zum Ausdruck zu bringen.

Seien Sie also offen; erklären Sie sich. Drücken Sie Ihre Absichten und Haltungen um Ihrer Bedürfnisse willen aus! Und haben Sie den Mut, das, was Sie beim Gegenüber erleben, sehen oder hören, zu benennen. Sie können nur gewinnen.

www.mdm-training.com



Mariella De Matteis
ist Dipl. Kommunikationstrainerin NDS HF und Erwachsenenbildnerin