

„Charmant, Charmant, lieber Juwel“

Mit der Technik des „Dissoziierens“ und einem Fokus auf eine Lösung geht es meistens leichter, als mit Streit und Schuldzuweisung. Das charmante Auftreten eines Juwels - ihres Kollegen - dagegen gewinnt die Menschen, überzeugt und nur so entstehen gemeinsame Lösungen, so **Michael Moesslang** in seinem dritten Gastkommentar für das Magazin **OUT-OF-HOME**.

Die Lieferung ist verpatzt! Ein Großteil der Prospekte wurde nicht ausreichend getrocknet, die Farbe drückt sich auf der Gegenseite leicht ab. Die Kundenberaterin Sabine Kurasch ist stocksauer und ruft sofort die Druckerei an. Sie macht eine Szene, denn schließlich ist Freitag Abend und Montag beginnt die Messe. Ihr Kunde braucht dort unbedingt die Prospekte am Stand.

Sie ist außer sich und der Sachbearbeiter der Druckerei darf sich so einiges anhören. Nach langen fünf Minuten legt Sabine Kurasch auf, immer noch auf hundertachtzig. Ihr Kollege schaut sie vom

Schreibtisch gegenüber an. „Und, was hast Du jetzt erreicht?“ fragt er; - „Ich habe ihm jetzt klar gemacht, daß er das mit mir nicht machen kann, was glaubt der denn, dieser ...!“ Ihr Kollege lächelt süffisant, was Sabine noch mehr aufregt.

Das ist typisch. Viele machen sich erst mal Luft, wenn etwas schief läuft. Doch was bringt's? Ein Juwel hätte das nicht gemacht. Ein Juwel ist - laut Duden - neben dem Edelstein auch ein Mensch, der andere anzieht. Kurasch benimmt sich nicht wie ein Juwel. Es ist nicht hilfreich, den Sachbearbeiter in so einer Situation herunter zu putzen. Es bringt auch nichts, Schuldzuweisungen zu verteilen. Sinnvoller wäre eine Lösung zu finden. Eine Lösung, die sie gegenüber ihrem Kunden wie ein Juwel glänzen läßt.

Negative Emotionen beherrschen

Um in so einer Situation richtig zu reagieren, muß man vor allem ruhig bleiben. Gar nicht so einfach, vor allem, wenn womöglich der Tag ohnehin stressig war. Hier empfehle ich eine Technik, die sich „Dissoziieren“ nennt. Das geht ganz einfach und vermutlich haben Sie es schon einmal erlebt, ohne es bisher bewußt eingesetzt zu haben. Lesen Sie zunächst den nächsten Absatz und schließen dann die Augen, um es selbst auszuprobieren. Nehmen Sie sich wahr, wie sie gerade den ersten Teil des Textes gelesen haben. Sie tun dies in einer von zwei Mög-

lichkeiten: Assoziiert, das bedeutet, Sie nehmen sich voll in Ihrem Körper wahr, sehen und lesen aus Ihren eigenen Augen heraus. Dabei geht es um die innere Wahrnehmung, denn natürlich haben Sie mit Ihren Augen gelesen. Die Frage ist nur, nehmen Sie sich so wahr, wenn Sie sich daran erinnern? Die zweiten Möglichkeit ist dissoziiert. Das bedeutet, Sie sehen sich sitzen, wie Sie die Zeitung lesen. Sie nehmen sich wahr, indem Sie sich selbst von außen oder wie in einem Bild oder Film sehen, statt in ihrem Körper zu sein.

Vielleicht kennen Sie das schon vom Träumen, Erinnerungen oder Ihrer Vorstellungskraft. Vielleicht ist Ihnen jedoch zum ersten mal aufgefallen, daß es diese beiden Möglichkeiten gibt. Nun experimentieren Sie: wechseln Sie bewußt in Ihrer Vorstellung von assoziiert zu dissoziiert und zurück, mehrmals. Der Sinn ist, daß Sie in einer dissoziierten Wahrnehmung Ihre eigenen Emotionen nicht spüren können. Probieren Sie es aus. Sind Sie in einer Situation, in der Emotionen störend sind wie beispielsweise Wut, Angst, Lampenfieber oder Ekel, dann dissoziieren Sie sich ganz bewußt.

Hätte Sabine Kurasch dies getan, hätte Sie sich gegenüber dem Sachbearbeiter der Druckerei nicht so gehen lassen. Denn jedes Gespräch wird von der Beziehungsebene beeinflusst, die die sachlich-inhaltlichen Information überlagert. Ist die Stimmung gereizt, wird eine Lösungssuche kaum mehr möglich sein.

Positive Emotionen zeigen

Der Kollege von Sabine Kurasch ergreift die Initiative. Er weiß, daß die Druckerei schon seit vielen Jahren Aufträge bekommt und daß das Verhältnis normalerweise gut ist. Er fragt, ob er dort nochmals anrufen darf. „Was sollst Du da schon ausrichten wollen?“, antwortet sie immer noch gereizt. Er ruft an.

Er fragt nach dem Chef, der sogleich wieder versucht, sich herauszureden. Matthias unterbricht ihn: „Ja, ich kann Sie verstehen. Sehen Sie, auch wir waren in der Situation, daß der Kunde uns den Auftrag viel zu spät erteilt hat. Darauf haben wir den Kunden auch hingewiesen. Wir mussten alles versuchen, um den Prospekt noch rechtzeitig zur Messe hin zu bekommen, das wissen Sie ja. Jetzt haben wir alle drei den Salat. Doch was können wir jetzt noch machen? Ich weiß doch, wenn einer eine Lösung hat,

dann sind Sie es. Deswegen arbeiten wir ja so gerne mit Ihnen zusammen.“ Er versucht es auf die charmante Tour, schließlich geht es um eine Lösung, nicht um Schuld. Der Chef der Druckerei meint, er schaue, was er machen kann. Nach zehn Minuten ruft er zurück. Er hat mit seinen Mitarbeitern darüber gesprochen, daß Sie heute Nacht nochmals drucken. Sie versuchen es mit einem zusätzlichen Trockenmittel und einer Infrarot-Trockenanlage. Sie werden die ersten drei Messtage jeweils eine Teillieferung liefern.

Menschlichkeit kommt weiter als Härte

Nicht immer ist ein netter, wohlgesonnener Kollege in der Nähe, der die Wogen glättet. Besser wäre es gewesen, Sabine Kurasch hätte es sofort mit charmantem Ton versucht. Mit der Technik des „Dissoziierens“ und einem Fokus auf eine Lösung geht es meistens leichter, als mit Streit und Schuldzuweisung. Denn der Versuch, die eigene Position zu stärken, führt meistens zu Gegendruck auf der anderen Seite. Sabine Kurasch hat Ihre Macht als Kundin genutzt, und Druck erzeugt. Das charmante Auftreten eines Juwels - ihres Kollegen - dagegen gewinnt die Menschen, überzeugt und nur so entstehen gemeinsame Lösungen.

Über den Autor

Michael Moesslang ist Autor des Buches „Professionelle Authentizität - Warum ein Juwel glänzt und Kiesel grau sind“.



Ein authentisches, sicheres Auftreten ist die Schlüsselqualifikation jeder wahren Führungspersönlichkeit. Mit diesem Buch definiert Michael Moess-

lang den Begriff Authentizität neu. Er fordert seine Leser auf, sich zu entscheiden: „Wollen Sie ein Kieselstein bleiben oder ein Juwel werden?“ Kiesel sind im Fluß des Lebens grau und unscheinbar. Ein Juwel hingegen funkt und wird von allen beachtet. Das „Juwelen-Potenzial“ Schritt für Schritt zu erschließen, hat sich Moesslang zur Aufgabe gemacht. In zwölf Kapiteln zeigt er praxisnah auf, wie jeder seine Facetten zum Glänzen bringen kann.

Web-Tip: www.Michael-Moesslang.de