

Freitag, 21. Juli 2006

### **Wir sind Schuld!**

Als Dienstleister kommt man oft in die Situation, selbige retten zu müssen. Das ist im Prinzip kein großes Ding. Gefahr erkannt - Gefahr gebannt. Aber bevor es zur Lösung des eigentlichen Problems kommt, gibt es oft diesen hinderlichen, falschen, unproduktiven, dämlichen, peinlichen Vorlauf. Die Schuldfrage muss ganz klar am liebsten und besten uns zuzuordnen sein. Ist das geklärt, haben wir Schuld, dann erst geht es weiter.

Über die Jahre hat dieses Verhalten Nebenwirkungen mit sich gebracht. So eine Art Schuldreflex. Der Berater beginnt oft das Telefongespräch mit den Worten: Wir sind schuld. Obwohl nichts in der Luft lag. Aber präventiv hilft das dem Gegegnüber sich schon mal, sich vorab bestätigt und schuldfrei zu fühlen. Das wirkt sich auf das ganze Gespräch oft sehr positiv aus.

Dieses Schuldfragen und die damit verbundenen Gefühle, sind eigentlich nur lästig. Und nehmen einen viel zu großen Raum ein. Aber wir leben in einem Land, in dem jeder vor allem darauf besteht, im Recht zu sein. Und da geht das nun mal nicht anders. Daran sollte man sich lieber schnell gewöhnen.

Um so schöner sind die Ausnahmen dieser Regel. Schöner, weil alles, einfach alles in der Zusammenarbeit von vornherein auf einem viel besseren Niveau von statten geht. Weil man diese Diskussionen und Vorwürfe einfach gar nicht aufkommen lässt. Es ist ein Arbeitsleben, wie in einer anderen, besseren Welt. Für beide Seiten.

Geschrieben von Christof Hintze in Marketing Lektion um 07:02