

30-01-18

## Wirtschaftspsychologie: Wie Humandienstleister Klienten für eine Mitarbeit gewinnen können

**Wirtschaftspsychologie: Dialogisch-interaktive Berufstätigkeiten nehmen zu - Medizin, Pflege, Beratung, Lehre, Handel usw. Der Umgang mit eigenen Emotionen und den Emotionen der Klienten fordert Humandienstleister heraus: Probleme können entstehen oder Erfolgserlebnisse oder Freude. Der Nestor der Arbeitspsychologie in Deutschland, Professor Dr. Winfried Hacker, beschreibt in seinem Lehrbuch "Arbeitsgegenstand Mensch" die "Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit" und belegt: Lebensqualität der Beteiligten, Effizienz und Effektivität müssen nicht im Widerspruch stehen.**



Eine der vielen Fragen, die Hacker beantwortet: Wie gewinne ich einen Klienten - Patienten, Beratungskunden, Schüler usw. - auch unter schwierigen Bedingungen für eine Kooperation?

- "Schlagartige Bekehrungen durch die Macht der treffenden Argumente dürften die Ausnahme sein. Sachlich begründete, verständliche, behaltensfreundliche und handlungskompatible Darlegungen müssen einer Strategie der kleinen Schritte mit einer Kette von systematisch aufgebauten Teilzielen folgen. Die Teilziele des Dienstleisters werden durch Bekräftigungen, im Sinn des operanten Lernens vom Klienten als eigene Erfolge erlebt und somit auch als eigene Ziele übernommen."

- Der Klient könnte Motive oder Informationen besitzen, die gegen eine Kooperation sprechen. Der Dienstleister sollte diese im vorhinein wahrzunehmen versuchen und darauf eingehen. In jedem Fall sollte der Dienstleister den Klienten und dessen Argumente erkennbar respektieren und damit eine ablehnende Reaktanz vermeiden.

- Die Darstellungsform sollte das "Framing" berücksichtigen: Mögliche Risiken oder Verluste beeindrucken meist stärker als entsprechende Chancen und Gewinne. Z.B.: "Möglichkeiten zum Geldsparen erscheinen weniger attraktiv als das Vermeiden von Verlusten."

In den meisten dialogisch-interaktiven Berufsfeldern ist es essentiell, Klienten für eine Kooperation zu gewinnen. Hacker: "Der Kernwiderspruch derartiger Erwerbsarbeit ist, dass ein Tausch von Geld gegen Dienstleistungen vorliegt, der Klient aber dennoch in der Regel auch mitmenschliche Zuwendung erwartet. Zu diesem Warencharakter von Humandienstleistungen kommt stellenweise fehlende Bereitschaft, Befähigung oder Verpflichtung des Klienten zur Reziprozität im Tausch hinzu" - z.B. bei fehlender Mitarbeit von Schülern, Patienten, Beratungskunden usw..

Wie können Humandienstleister mit diesen Dilemmata umgehen? Dies ist eine der Kernfragen, die Winfried Hacker in seinem Buch auf wissenschaftlicher Basis handlungsorientiert analysiert.

Winfried Hacker: Arbeitsgegenstand Mensch - Psychologie dialogisch-interaktiver Erwerbsarbeit. 344 Seiten. Paperback. ISBN 978-3-89967-560-3