

IM GESPRÄCH EMPATHIE ZEIGEN

1 Situation:

Moritz F. (F) soll 50 Bilder für einen Reiseführer machen und hat vom Verlag einen Vertrag zur Unterzeichnung erhalten. Eine Passage im Vertrag möchte er geändert haben, da sie ihn seiner Meinung nach an den Verlag ausliefert: „Die Bilder gehen in das Eigentum des Verlags über. Der Verlag allein entscheidet über die Verwendung und Nutzung.“

Lesen Sie den Auszug aus dem Gespräch mit der Geschäftsführerin (G) und formulieren Sie Ihren ersten Eindruck.

- F:** Ich möchte, dass in dem Vertrag festgelegt wird, dass diese Bilder nur für den genannten Reiseführer verwendet werden und die Rechte für die weitere Nutzung bei mir liegen. Ich kann sonst ja nicht mehr kontrollieren, was mit den Bildern geschieht. Zudem würde ich auf jede Honorierung bei einer weiteren Verwertung verzichten.
- G:** Ein solches Verfahren ist bei uns nicht üblich.
- F:** Das mag sein, aber einen solchen Vertrag werde ich nicht unterschreiben.
- G:** Herr F., wir haben gegenüber dem letzten Vertrag, den Sie unterzeichnet haben, an dem Vertragstext nichts geändert. Wir händigen nach wie vor dieselben Verträge aus. Deshalb verstehe ich Ihre Aufregung nicht.

2 Wählen Sie die Äußerungen aus A bis E aus, mit denen die Geschäftsführerin bei ihrer ersten Aussage (Aufgabe 1, Z. 5) auf die Gefühlslage und das Anliegen von Herrn F. hätte eingehen (Empathie zeigen) können.

- A** Ich kann verstehen, dass Ihnen das nicht gefällt, aber bei uns ist ein solches Verfahren nicht üblich.
- B** Sie haben völlig recht, dass wir die weitere Verwendung der Bilder nicht honorieren, aber bei uns ist ein solches Verfahren nicht üblich.
- C** Ich kann sehr wohl verstehen, dass Sie die weitere Verwendung kontrollieren möchten. Wir informieren Sie im Fall einer weiteren Nutzung auch immer. Und das gegenüber der Konkurrenz etwas höhere Honorar soll uns auch die Möglichkeit bieten, diese Bilder gegebenenfalls erneut zu verwerten.
- D** Wir gehen offen mit Ihnen um und deshalb erwarten wir auch, dass Sie mit uns offen umgehen.
- E** „Vertrauen ist gut, Kontrolle ist besser“, hat Lenin einmal gesagt. Aber an dem werden Sie sich doch wohl nicht orientieren.

3 Situation:

Nach der zweiten Aussage der Geschäftsführerin (siehe A 1) denkt sich Herr F.: „Hat sie überhaupt verstanden, was ich gesagt habe?“

Erklären Sie, wie Herr F. auf diesen Gedanken kommen konnte.

4 Ordnen Sie die folgenden Äußerungen auf einer Skala ein.

Zeigt keine Empathie |—————| Zeigt ein hohes Maß an Empathie

- A** Wenn Sie diesen Vertrag nicht unterzeichnen, erhalten Sie keinen Auftrag von uns.
- B** Wir waren mit Ihrer Arbeit bisher sehr zufrieden, da Sie zuverlässig waren und eine hohe Qualität geliefert haben. Wie hoch ist durch diesen Vertrag für Sie die Hürde, dass Sie weiter für uns arbeiten?
- C** Wir würden es sehr bedauern, wenn Sie bei diesem Projekt nicht mitarbeiteten. Ich will noch einmal mit meinen Kollegen in der Geschäftsleitung reden. Aber ich kann Ihnen im Augenblick nichts versprechen.
- D** Ich muss gestehen, dass ich dieses Vertragsproblem nicht gesehen habe, da Sie das letzte Mal keine Einwände hatten.
- E** Herr F., ich kann verstehen, dass Sie als Fotograf andere Interessen haben als wir vom Verlag. Für uns ist das sowohl eine Kostenfrage als auch eine Einschränkung der Handlungsfreiheit, wenn wir auf Ihre Vorstellungen eingehen. Ich weiß nicht, ob Sie das nachvollziehen können. Trotzdem möchte ich mir noch einmal Gedanken darüber machen, inwieweit wir Ihnen sonst in einer Form entgegenkommen können.

5 Formulieren Sie einen von Empathie getragenen Widerspruch zu der jeweiligen Aussage.

- A** Manche muss man antreiben zur Arbeit und dich muss ich davon abhalten. Es kann doch nicht sein, dass man täglich 13 bis 14 Stunden arbeitet. Ich sage dir als Mutter: Du musst auch noch in 40 Jahren arbeiten. Wie willst du das durchhalten?
- B** Du gehst deinen Interessen nach und ich gehe wohl oder übel meinen Interessen nach. Zusammenleben ist das nicht. Wir wohnen nur zusammen. Aber dazu sind wir nicht gezwungen, wir verdienen beide genug, um uns eine eigene Wohnung zu leisten.
- C** Das ist doch kein Urlaub: Zuerst geht das Auto kaputt, dann regnet es die ganze Zeit und jetzt haben wir zum zweiten Mal so ein „Loch“ als Hotelzimmer bekommen.