

Thema: Empathie in der Beratung

Autor: Gert Podszun, Senior Coach

Ältere Menschen verfügen über MEHR. Mehr Zeit, möglicherweise mehr Geld und vor allem aber über mehr Erfahrung. Lebenserfahrung, Konsumerfahrung und Finanzerfahrung. Dieses Erfahrungswissen stellt ein Kapital dar, das verzinst werden kann. Diese Zinsen sind die Hilfestellungen, die Senior Coaches weitergeben können. Dies ist allerdings nur möglich, wenn sie mit dem entsprechenden Einfühlungsvermögen ans Werk gehen.

Diese Weitergabe in Form einer Beratung kann nur wirksam werden, wenn die Werthaltungen des jeweiligen Kunden berücksichtigt werden. Denn Werte beeinflussen die Bedürfnisse. Wertvorstellungen basieren stets auf den persönlichen Erfahrungen der Kunden. Diese gilt es zu erkunden. Dazu haben Senior Coaches in der Regel eine umfangreiche Kompetenz. Diese besteht aus der Geduld, der Fähigkeit und der Bereitschaft, sich auf die Wertvorstellung des Kunden einzulassen. Das beinhaltet die Entscheidung für den Senior Coach, sich für einen bestimmten Zeitraum ganz auf die Gedanken, Gefühle und Bedürfnisse des Kunden zu konzentrieren und dabei die eigenen vorübergehend zurückzustellen.

Die Fähigkeiten der Senior Coaches sind:

- Volle Aufmerksamkeit, die sich auch durch Körperhaltung, Mimik und Ausdruckssignale deutlich zu erkennen gibt.
- Verstehen durch die Wiedergabe der Aussagen des Gesprächspartners mit eigenen Worten.
- Wiedergabe der zentralen Botschaft des Kunden mit gefühlsmäßiger Beteiligung.
- Verbalisierung emotionaler Erlebnisinhalte - Ansprechen der Gefühle, die in den Aussagen des Kunden mitschwingen.

Die mögliche Abwägung des so verstandenen Kundenkonzeptes mit dem Erfahrungswissen führt dazu, ein erstes Urteil darüber abzugeben, ob der jeweilige Plan des Kunden „machbar“ ist. Somit treffen sich dann Senior Coach und Kunde auf der Ebene der konkreten Planung und Umsetzungsvorbereitung.