



**Team: Bindung
und Entwicklung**





MUH Skript

Mandant (Anrufer) → Unterstützer → Hochproduktiver

Zielkonflikt für **U**: Einerseits **H** den Rücken freihalten und andererseits keine Unzufriedenheit bei **M** erzeugen.

Vorschlag für die Kommunikation von **U** gegenüber **M**:

1) Herr/ Frau ist gerade leider im Termin/ verhindert/ etc. – würde es Ihnen mit einem Rückruf auch heute Nachmittag/ Morgen/ in 2 Stunden reichen?

→ Erzeugt Mitgestaltungsmöglichkeit, liefert Hinweis auf eventuelle tatsächliche Dringlichkeit

2) Welche Stichworte darf ich Herrn/Frau **H** nennen/notieren?

→ Bringt häufiger auf eine inhaltliche Ebene (statt „worum geht's“, was oft Legitimierungscharakter hat). Es werden oft mehrere Punkte genannt.

3) Was halten Sie davon – damit Sie nicht aneinander vorbeitelefonieren – wenn wir eine Uhrzeit ausmachen?

→ Gegenüber steigt häufiger hierauf ein als bei der Frage „sollen wir einen Telefontermin ausmachen“. Nutzen (keine Fehlversuche Ihrerseits) enthalten.

4) Gibt es noch etwas Anderes, das ich Herrn/Frau **H** mitgeben kann, damit er/sie sich vorbereiten kann?

→ Hilfreich für **H** und Effekt „wow, **U** ist es wirklich wichtig, dass mein Anliegen gut behandelt wird und ich werde vorbereitet zurückgerufen.“

Botschaft:

Wenn **M** „drängelt“ oder gar unzufrieden ist mit der Nicht-Erreichbarkeit, dann liegt dies selten an der Nicht-Erreichbarkeit als solches, sondern an einer Unsicherheit (Wann werde ich zurückgerufen? Wann wird mein Thema erledigt? Ist es überhaupt richtig aufgenommen?).

Wenn **U** diese Unsicherheiten abbauen kann (inhaltlich aufgenommen und Klarheit über Zeitpunkt des nächsten Schrittes), ist **M** zufrieden und **H** der Rücken erfolgreich freigehalten.