



Bäuerinnen und Jugend Lebens.Werte schaffen

Umgang mit schwierigen Gästen

Brigitte Moosbrugger referierte in Wald am Arlberg

Im Rahmen der Jahresversammlung Urlaub am Bauernhof gab die Personal- und Organisationsentwicklerin Brigitte Moosbrugger Tipps zur Kommunikation mit herausfordernden Gästen am Hof.

von DI Anette Gerhold

Für Urlaub am Bauernhof

Auch wenn es im Großen und Ganzen gut läuft, sind die Bäuerinnen von steigenden Ansprüchen der sensibler werdenden Gäste ordentlich gefordert. Denn die sind bei ihrer Ankunft noch nicht im Urlaubsmodus, sondern vielleicht gestresst von quengeldenden Kindern oder enttäuscht vom schlechten Wetter am Urlaubsort. Die Bäuerin selbst steht im Spannungsfeld von Familie, Hof oder Beruf und Vermietung. Hinzu kommt das Gefühl, den Bewertungen der Gäste im Internet ausgeliefert zu sein.

Wann kommt es zum Konflikt?

Häufig sind zu hohe, nicht erfüllbare Erwartungen der Gäste die Ursache. Auf Vermieterseite gilt es, Ankündigungen auch wahrzumachen. Das heißt sagen, was man meint und tun, was man sagt, so die Referentin. Werden Bedürfnisse nicht erfüllt, kann ein Konflikt entstehen. Da genügen mitunter Worte oder Gesten, die das Gegenüber ärgern, verletzen, oder ein Gefühl der Ohnmacht erzeugen. Die Reaktionen fallen unterschiedlich aus: Kampf, Flucht oder Erstarrung (nach der Kommunikationstheorie). Frau Moosbrugger nahm vor allem Sprache und Haltung



Die wieder gewählte Führungsspitze vom Verein Urlaub am Bauernhof mit Referentin Brigitte Moosbrugger startet mit frischem Schwung in die nächste Funktionsperiode. © Anette Gerhold



Die Urlaub am Bauernhofmitglieder nahmen zahlreich an der Jahreshauptversammlung teil.

unter die Lupe, Schwerpunkte, die den Konflikt verhindern können. Die unbewusste Sprache mit ihren Automatismen – man reagiert gewohnheitsmäßig, benutzt Verallgemeinerungen oder spricht unüberlegt – fördert den Konflikt. Positiv ist dagegen eine bewusste Sprache, bei der man reflektiert, was man sagen möchte und wie man es sagen möchte. Nicht Verallgemeinerungen, sondern konkrete Beschreibungen mit Zeitbezug sorgen für Klarheit. Füllwörter wie z.B. „eigentlich“ schwächen die eigene Aussage ab und sollten vermieden

werden. Kraftvolle Worte sind dagegen Danke, Bitte, Ja oder Nein. Moosbrugger empfiehlt positive Formulierung, also kein „leider“. Oder statt „aber“ die Worte „und“, „jedoch“ oder „nur“. Am besten ist es, seine Aussage zu begründen und zu erklären, wie es gemeint ist.

Sprache ist Ausdruck des Denkens, des Weltbildes oder der Erfahrungen, die den Menschen geprägt haben. Darauf basiert die Haltung eines jeden, die fest im Innern verankert ist. Hilfreiche Haltungen, die Konflikte entgegenwirken, sind Begegnung auf

Augenhöhe sowie der Respekt und das aufmerksame Zuhören. Beobachten, nicht bewerten. Dem Gast mit einem frischen Blick begegnen, ohne Erwartungen, ohne Urteile oder Annahmen. Wird das Augenmerk auf bewusste Sprache und hilfreiche, positive Haltung gelegt, kommt es nicht zum Konflikt.

Was ist wirklich wichtig?

Die Basis des Miteinanders ist gegenseitige Wertschätzung und achtsame Kommunikation. Dies geschieht nicht auf der kognitiven Ebene, vielmehr mit Kopf und Herz. Auf der Herzesebene spielt die Empathie eine Rolle. Diese Art von Kommunikation stärkt Beziehungen. „Wenn es gelingt, dass wir auch über unsere Gefühle reden, wie es uns in unserer Situation geht, kann man auch einen total gestresst ankommenden Gast auf der Gefühlsebene abholen. Beruht diese Begegnung auf Gegenseitigkeit, ist das etwas ganz Nährhaftes.“ Darin sieht die Referentin auch die Qualität beim Tourismus im bäuerlichen Umfeld. Solche Haltungen bzw. Botschaften helfen Konflikte zu vermeiden sowie Beziehungen zu stärken und zu schaffen.

Wenn man das eine oder andere eingefahrene Verhaltensmuster ändern kann, erlebt man eine andere Qualität bei Begegnungen und Gesprächen. Frau Moosbrugger empfahl den interessierten Zuhörern, zum Einstieg in das Thema eventuell ein Seminar zu belegen.



www.urlaubambauernhof.at