

Zeitschrift: Schweizer Archiv für Tierheilkunde SAT : die Fachzeitschrift für Tierärztinnen und Tierärzte = Archives Suisses de Médecine Vétérinaire ASMV : la revue professionnelle des vétérinaires

Herausgeber: Gesellschaft Schweizer Tierärztinnen und Tierärzte

Band: 139 (1997)

Heft: 11

Artikel: Replik auf den "Offenen Brief" im SAT, 139, 408-409

Autor: Lombard, D.

DOI: <https://doi.org/10.5169/seals-593390>

Nutzungsbedingungen

Die ETH-Bibliothek ist die Anbieterin der digitalisierten Zeitschriften. Sie besitzt keine Urheberrechte an den Zeitschriften und ist nicht verantwortlich für deren Inhalte. Die Rechte liegen in der Regel bei den Herausgebern beziehungsweise den externen Rechteinhabern. [Siehe Rechtliche Hinweise.](#)

Conditions d'utilisation

L'ETH Library est le fournisseur des revues numérisées. Elle ne détient aucun droit d'auteur sur les revues et n'est pas responsable de leur contenu. En règle générale, les droits sont détenus par les éditeurs ou les détenteurs de droits externes. [Voir Informations légales.](#)

Terms of use

The ETH Library is the provider of the digitised journals. It does not own any copyrights to the journals and is not responsible for their content. The rights usually lie with the publishers or the external rights holders. [See Legal notice.](#)

Download PDF: 06.02.2025

ETH-Bibliothek Zürich, E-Periodica, <https://www.e-periodica.ch>

Replik auf den «Offenen Brief» im SAT, 139, 408–409

Sehr geehrter Kollege Schneider

Als Absolventin eines solchen Verkaufs- und Kommunikationskurses mit Herrn Dasen und einigen Kollegen und Kolleginnen möchte ich zu Ihren Bedenken kurz Stellung nehmen.

Ich bin sehr froh um kritische Stimmen aus unseren Reihen. Mir ist es beim Lesen der Ausschreibung ebenso ergangen wie Ihnen. Es hat mich brüskiert, dass wir **so etwas** brauchen sollen, und ich fragte mich ernsthaft, wohin das führt. Ich bin gegenüber jeglichen Verkaufstechniken sehr skeptisch und fühle mich im Alltag z.T. raffiniert manipuliert und vielleicht sogar verführt. Es kommt mir manchmal vor, als ob wir als sogenannte «kaufkräftige, akademisch gebildete Gesellschaftsmitglieder» vom Markt zu potentiellen Käufern reduziert werden.

Das war für mich genau der Grund, mich schlussendlich doch anzumelden: eben um diesen trainierten Verkäufern in die Karten zu schauen.

Nun dazu, wie ich den Kurs erlebt habe: Ich war nicht die einzige, die schon in Abwehrstellung angetreten ist. Was im Kurs aber geboten wird, hat mich positiv überrascht: Es geht im Wesentlichen darum, auf sein Gegenüber einzugehen, d. h. überhaupt zu kommunizieren (eigentlich eine Selbstverständlichkeit im Umgang mit Mitmenschen, Mitarbeitern und Kunden)!

Von Herrn Dasen und im Erfahrungsaustausch mit allen Teilnehmern bin ich sensibilisiert worden für die verschiedenen Ausdrucksmöglichkeiten des Menschen. Mein Instinkt war darin doch ziemlich verkümmert! Obwohl ich mir schon immer ehrlich Mühe gegeben habe, mein Gegenüber zu respektieren und ernst zu nehmen, habe ich wohl mangels psychologischer Kenntnisse oft **meine** Ideen in den Kunden **projiziert**. Nicht jeder Kunde kann uns sagen, wo ihn eigentlich der Schuh drückt. Manchmal ist schon ein offenes Gespräch, wo-

mit z. B. nur eine unvernünftige Erwartungshaltung korrigiert wird, ein Erfolg für beide.

Etwas vom Wichtigsten in einer guten Beziehung ist sicher eine regelmässige Standortbestimmung (z. B. fachliche Information, Kostenvoranschlag, Alternativen) unter Berücksichtigung des medizinischen und sozialen Umfeldes! So erziehen wir unsere Kunden zu mündigen Partnern, die weitgehend selber entscheiden können. Wer sich verschaukelt oder manipuliert vorkommt, wird uns das Vertrauen sowieso entziehen. Vermutlich ist es dringend nötig, dass wir uns auf der ehrlichen zwischenmenschlichen Ebene wieder mehr Mühe geben! Ist doch gerade auch die menschliche Komponente das Faszinierende an unserer kurativen Tätigkeit.

Das Bild der «Götter in Weiss» und des «lieben Onkel Doktor» hat sowieso schon lange zu bröckeln begonnen, und daran sind wir selber Schuld.

Selbstkenntnis, Menschenkenntnis und gesunder Menschenverstand bekommt leider niemand von uns in die Wiege gelegt. Die müssen oder sollten wir uns alle aneignen und auch einsetzen! Hier bietet uns das Leben einen anhaltenden Lernprozess – und vielleicht ist dieser Kurs ein wertvoller Mosaikstein darin.

Wer vorher sein Wissen und Können schon unehrenhaft eingesetzt hat, wird es mit diesem Rüstzeug vermutlich auch tun. Dies ist aber kein Grund, diesen Kurs, ohne mehr darüber zu wissen, von vorneherein zu verurteilen. Ich habe für mich persönlich sehr viel gelernt und kann ihn mit gutem Gewissen weiterempfehlen.

Geschätzter Kollege Schneider, ich hoffe, Ihnen hiermit ein wenig Einblick gegeben zu haben, was an diesem von der GST gebilligten Kurs geboten wird.

D. Lombard, Lenzburg