

# Der richtige Umgang mit Kunden

Evelyn Meyer-Lentge  
Düsseldorf 2022





Ich muss Ihnen etwas gestehen.

Mir ist es selten so schwer gefallen, einen Vortrag vorzubereiten, wie dieses Mal. Selten habe ich mein Tun so sinnlos empfunden, es so schwer empfunden, einfach weiterzumachen.

Vor 4 Wochen wurde unsere Welt auf den Kopf gestellt – wieder einmal. Heftiger und schneller als die Corona Pandemie es konnte. Und wie so viele, eigentlich alle, die ich kenne, befand ich mich in einer Art Schockstarre.

Auch wenn der Krieg uns nicht unmittelbar lebensbedrohlich betrifft, ist er nah genug und er trifft auf eine Gesellschaft am Limit. Und er bringt reale und irrealer Existenzängste mit. Wir können das an den vielen Hamsterkäufen sehen.

Was er nach der ersten Schockwelle auch mitbringt, ist eine enorme Hilfsbereitschaft.

Im Augenblick ist es, kommunikativ betrachtet, recht ruhig, es herrscht ein unterstützendes mitfühlendes Klima. Doch wie lange noch?

Die Probleme sind ja nicht weg. Im Gegenteil sie verschärfen sich. Steigende Energiekosten, finanzielle Nöte und ein angespannter Wohnungsmarkt. Die Prognose zur Inflationsrate sieht auch nicht beruhigend aus. Das alles kann sehr schnell zu einer explosiven Stimmung umschlagen.

Was können wir jetzt tun?

Wir können uns vorbereiten. Wir können Kraft sammeln, um das, was ansteht, zu bewältigen. Wir können solche Momente, wie diese Tagung nutzen, um uns daran zu erinnern, dass wir lösungsorientiert arbeiten. Und auch, dass wenn wir nicht genau wissen, was die Zukunft so bringt, welche fachlichen Herausforderungen so auf uns warten, wir vor allem eins tun: Mit Menschen arbeiten und mit ihnen kommunizieren.



Stellen wir uns also der Frage: Wie gehe ich angesichts der großen weltweiten und doch so nahen Katastrophen mit den Kunden um, die sich doch wie die Könige fühlen sollen? Mit den „normalen“ Kunden und ihren nachvollziehbaren Anliegen ist das kein Problem. Doch was ist mit denen, die gerade schrecklich nerven mit immer neuen, unnötigen und teils unsinnigen Anliegen. Oder wie ist es, wenn die Stimmung kippt und ein gereizter Ton in jedem Gespräch vorherrscht?

Dazu gebe ich Ihnen heute einige Impulse mit auf den Weg. Und auch Inspiration, wie Sie Ihre Kollegen und Kolleginnen, Ihre Mitarbeiter unterstützen können.

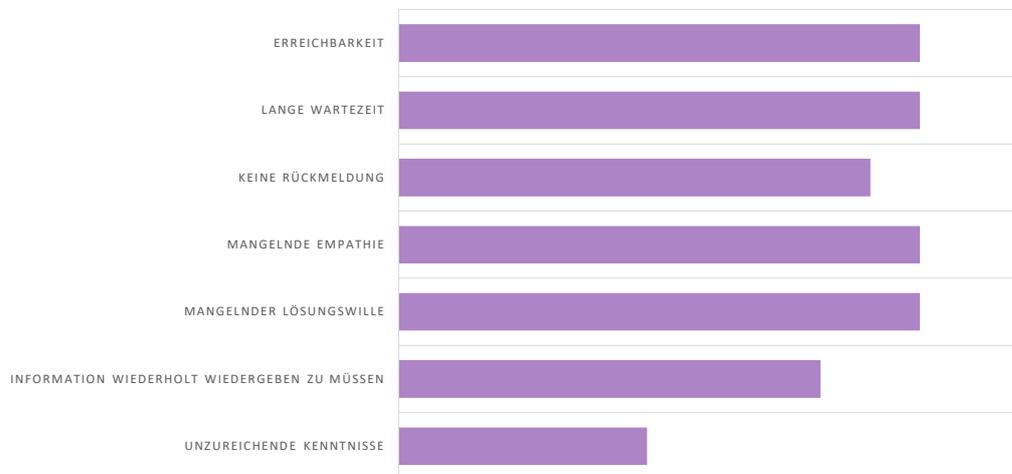
Dazu schauen wir uns erstmal gemeinsam an, was eine gute Kundenbeziehung braucht.

## Was braucht die Kundenbeziehung?

- Ausgeglichene Kundenbetreuer\*in
- Verlässlichkeit
- Vertrauen
- Kundenorientierte Kommunikation
- Lösungsorientierte Kommunikation
- die Beherrschung der hohen Kunst, Grenzen zu setzen

- Ein gestresster Kundenberater, eine gestresste Kundenberaterin ist ja so schon anstrengend für den Kunden. Im Beschwerdemanagement ist das pures Gift. Es gibt übrigens Studien, die besagen, dass wenn die Geschäftsleitung zu sehr damit beschäftigt ist, dem Kunden alles Recht zu machen, diese Haltung auf Kosten der Mitarbeiterzufriedenheit geht. Das wiederum wirkt sich dann negativ auf die Kundenbeziehung aus, weil Mitarbeiter ihren Unmut unbewusst am Kunden auslassen.
- Wenn sich der Kunde auf mich verlassen kann und meiner Professionalität und meiner Beratung sogar vertraut, dann sind auch unangenehme Situationen schnell bereinigt. Dazu zählt auch, dass sich der Kunde darauf verlassen kann, dass ich seine Anliegen vertraulich behandle. Es geht schließlich mit seinem Lebensraum und seinen Finanzen um sehr persönliche Angelegenheiten.
- Dieses Vertrauen basiert neben der fachlichen Kompetenz auf einer kunden- und lösungsorientierten Kommunikation. Probleme hat ja der Kunde und gemeinsam bemühen wir uns um eine Lösung. Die Probleme, die ich als Dienstleister habe, interessieren nur bedingt. Da ist der Kunde tatsächlich König.
- Wenn ich meinen Kunden wirklich ernst nehme und ein Geschäftspartner/Dienstleister auf Augenhöhe sein will, dann muss ich auch schon mal eine Grenze setzen. Anliegen ablehnen können und auch dafür Sorge tragen, dass der Umgangston die gegenseitige Wertschätzung trägt, die ich haben will.

## Was beklagen Kunden am meisten?



Diese Auswertung ist nicht speziell für die Haus- und Eigentumsverwaltung erstellt worden. Sie deckt sich jedoch mit meiner Erfahrung in genau diesem Bereich.

Wenn ich von einem Unternehmen gerufen werde, dann häufig aus dem Grund, dass sich die Kundenbeschwerden gehäuft haben. Seltener dass sich die Mitarbeiter wünschen, einen gelasseneren Umgang mit schwierigen Kunden zu erhalten. Das war vor ein paar Jahren tatsächlich anders.

Wir können sehen, dass es dem Kunden in der Beschwerde weniger um einen fachlichen Grund als um zwischenmenschliches Verhalten geht. Das jemand also fachkompetent ist, wird trotz aller Schwierigkeiten angenommen. Es ist auch kein Problem, wenn der oder die Kundenbetreuer\*in etwas nicht weiß und sich erstmal erkundigen muss. Das wird in der Regel sogar als engagiert empfunden.

Wirklich störend sind lange Wartezeiten, dazu zählt vor allem die Erreichbarkeit des zuständigen Kundenberaters. Allerdings auch die Wartezeit auf z.B. beauftragte Handwerker und dann auch die fehlende Rückmeldung, ob in der besprochenen Angelegenheit etwas getan wurde.

Ebenso hoch im Kurs sind Beschwerden über mangelnde Empathie und mangelnder Lösungswille. Das wird den einen oder die andere erstaunen. Reicht es denn nicht aus, das Anliegen des Kunden zu lösen? Schließlich soll ja gearbeitet und nicht gequatscht werden.

## Zuwenig Empathie

- Gleichgültigkeit
- Arroganz
- Desinteresse
- Kunde fühlt sich austauschbar
- Zahlende Masse

## Wodurch wird das ausgelöst?

Gestik, Mimik, Körpersprache

Nimmt sich keine Zeit

Schnelles Sprechen, tippen

Stimmlage

→→→

Weniger, was ich sage

Mehr WIE ich es sage

Über 98 % beträgt der Anteil der nonverbalen Kommunikation in Gesprächen, bei denen man sich gegenübersteht. Am Telefon geht tatsächlich auch ein sehr hoher Anteil auf die Art der Stimmführung.

Natürlich sind die Worte, die wir wählen nicht gleichgültig und ein kleines Wort kann bereits entscheidend sein, ob sich der Kunde im Gespräch mit uns gut aufgehoben fühlt oder eben nicht. Aber der nonverbale Teil sorgt dafür, dass Worte als authentisch wahrgenommen werden und nicht nur schön klingen.

Wenn Sie z.B. am Telefon schnell sprechen und dabei sogar noch hörbar schnell die Tastatur am Computer bedienen, könnte Ihr Kunde den Eindruck haben, Sie wollen ihn schnell wieder loswerden.

Oder wenn Sie bei der Annahme von Beschwerden Ihre Ablehnung freundlich durchs Telefon säuseln. Da sieht Ihr Kunde quasi die hochgezogenen Augenbrauen vor sich und denkt: „Was für eine elende Zicke, die soll mal nicht so genervt tun.“ Ob Sie das sind, ist in dem Moment völlig egal. Es kommt bei Ihrem Kunden so an.

Kunden, die sich von Ihnen nicht entsprechend wertgeschätzt fühlen, können sehr anstrengend werden. Der Ausgang des letzten Kontaktes ist entscheidend für den nächsten. Glauben Sie ja nicht, Sie bekommen jedes mal eine unbefangene neue Chance.

„ Es ist nicht genug zu wissen ,  
man muß auch anwenden .  
Es ist nicht genug zu wollen ,  
man muß auch tun .“

Johann Wolfgang von Goethe

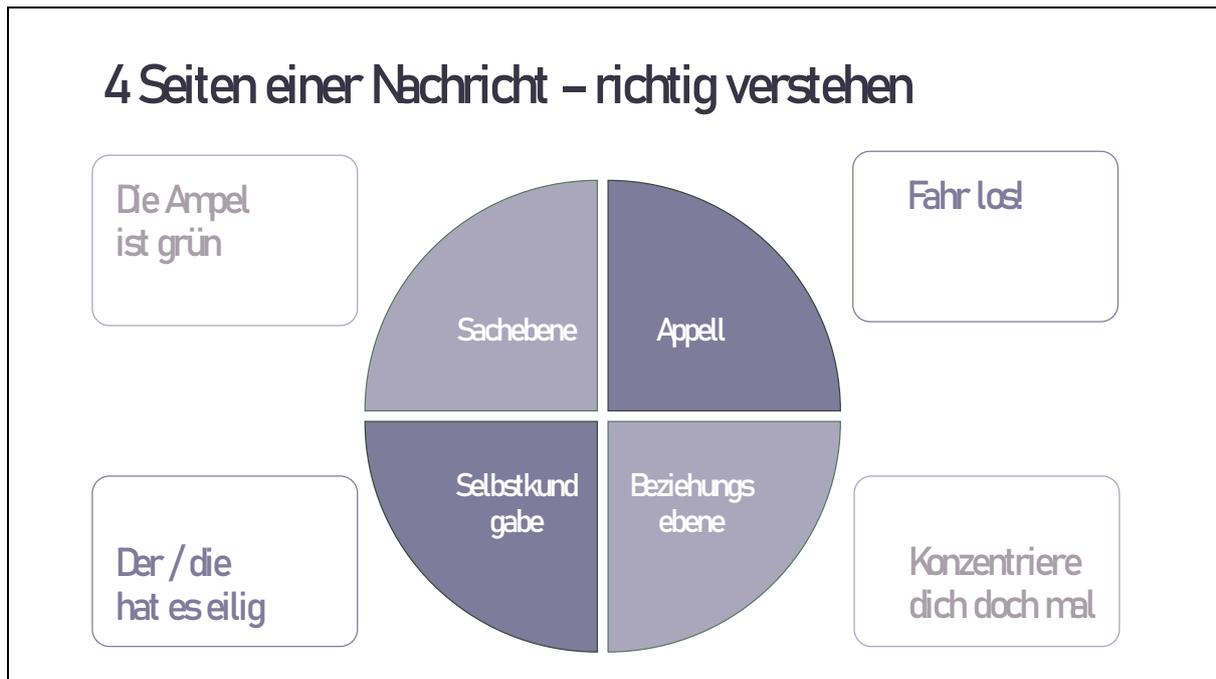
Das Erlernen von Kommunikationsmethoden ist nur ein Teil von Trainings.  
Viel wichtiger ist das Erfahren und Ausprobieren und vor allem das Feedback der Wirkung.  
Die ist nämlich individuell.  
Es geht darum Ursache und Wirkung auch der körpersprachlichen Kommunikation in einem  
Schonraum erfahrbar zu machen.

Letztlich ist das Training ein Impuls, der langsam seine Wirkung entfaltet. Denn auswendig  
gelernte, aber nicht authentisch angewandte Methoden wirken eher bemüht, als das der  
Kunde wirklich davon überzeugt ist, dass er Ihnen vertrauen kann.

Einen Impuls möchte ich Ihnen heute mit auf den Weg geben.  
Es ist Basiswissen, wie Kommunikation funktioniert und Selbstreflektion in Einem.

Die meisten Konflikte und das gilt auch für die mit Kunden beruhen auf einer falschen  
Interpretation von dem was unsere Worte aussagen. Und das schauen wir uns mal genauer  
an.

## 4 Seiten einer Nachricht – richtig verstehen



Wahrscheinlich haben Sie schonmal davon gehört: DIE 4 SEITEN EINER NACHRICHT. Jede Nachricht enthält mehrere Botschaften. Sie zu entschlüsseln ist die Herausforderung für den Empfänger.

Ob die „richtige“ Botschaft entschlüsselt wird, hängt nun von verschiedenen Faktoren ab:

- Wie klar ist sich der Sender über das, was er sagen will?
- Benutzt er eine stimmige Körpersprache?
- Wie ist die Beziehung zwischen Sender und Empfänger?
- Gibt es Kommunikationsrituale?
- Wie gestresst oder eingefahren ist der Empfänger in seinem Hören?

Keine Seite ist besser als die andere. Jede hat Vorzüge, wie Nachteile. Menschen, die Gespräche FÜHREN, sollten in der Lage sein, recht schnell mitzubekommen, auf welchem Ohr ihr Gegenüber unterwegs ist. Um reagieren zu können, um genauer formulieren zu können, um das Missverständnis erkennen zu können.

# Ein Selbsttest

Die Wahrheit ist, wenn wir gestresst oder unbewusst sind – also nicht wirklich Herrscher\*in über unsere Gehirnzellen – dann hören wir bevorzugt auf einer dieser vier Ebenen. Das geht ganz schnell und schon geht das Gespräch in die falsche Richtung und ein Konflikt ist da. Manchmal dann auch sehr nachhaltig. Vor allem, wenn wir nicht aufhören, auf diesem Ohr zu hören.

Bewusst die Ebene wechseln können wir nur, wenn wir über die entsprechenden Resilienzen verfügen. Kommunikationsfähigkeit und Sozialkompetenzen sind eng, sehr eng mit unserem eigenen Stresslevel verbunden

Lassen Sie sich jetzt also spontan auf folgende Fragen ein und begeben Sie mit mir auf die Suche nach Ihrer (momentanen) Persönlichkeit und Ihrem Stresslevel.

Aha! Mir fällt nichts auf. **Sach-**

Was meinst Du? Schmeckt es Dir nicht? **Selbstkundgabe-**

Her ist Maggi! **Appell-**

Aha! Erst bedienen lassen und dann meckern. **Beziehung-**



Irgendwie schmeckt das komisch!

Wenn Sie nicht so ungeduldig wären,  
würde das immer gut klappen.

*Beziehung-*

Das machen wir ab jetzt immer so.

*Appell-*

Das hat ja diesmal gut geklappt!

Stimmt. Mich freut das auch sehr.

*Sach-*

Hatten Sie Zweifel?

*Selbstkundgabe-*

Ich erkundige mich sofort!

*Appell-*

Das kann ich Ihnen nicht genau sagen.

*Sach-*

Wie lange dauert das denn noch!

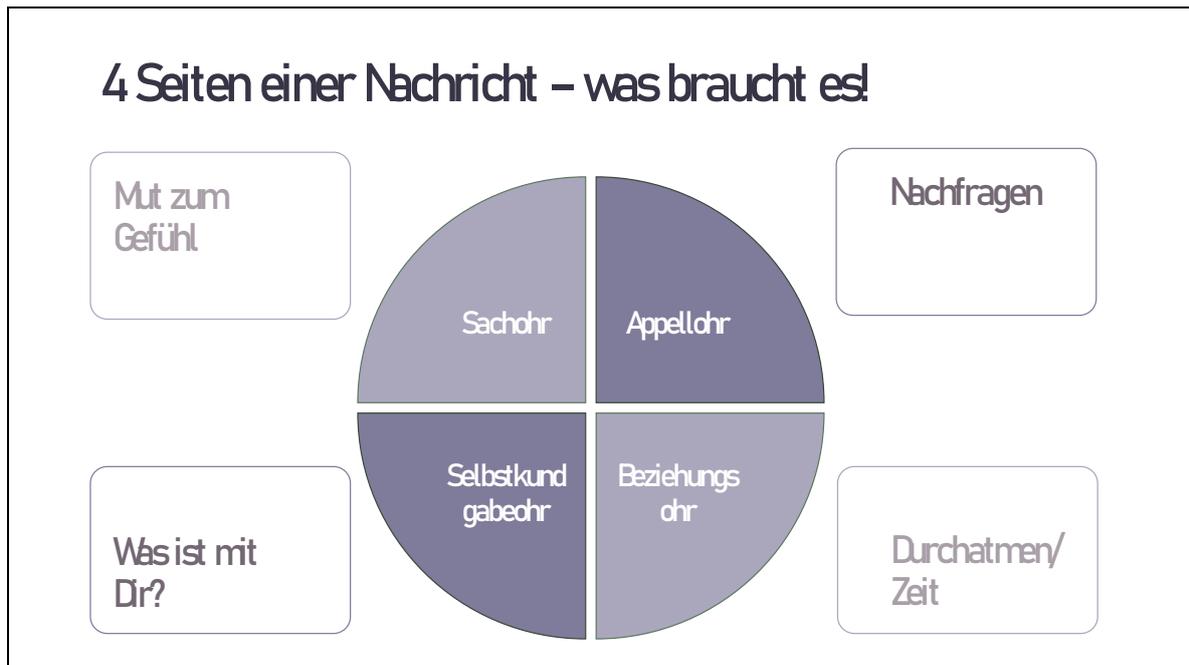
Mir hat er gesagt, er meldet sich bei Ihnen.

*Beziehung-*

Warten Sie noch auf einen Rückruf  
oder auf den Handwerker?

*Selbstkundgabe-*

## 4 Seiten einer Nachricht – was braucht es!



Übrigens, wenn Sie mitbekommen, dass Ihre Botschaft völlig missverstanden wurde, weil der andere Sie jetzt so komisch anguckt oder so...dann fragen Sie einfach mal nach: „Was hast du verstanden?“ Neugierig, offen für die Antwort – und dann stellen Sie es richtig.

### Das Sachohr

**Das können Sie besonders gut:** Sachlich neutral bleiben, objektiv beurteilen, unempfindlich sein

**Das fällt Ihnen schwer:** Zwischentöne/ Gefühle wahrnehmen, persönliche Verbindung aufbauen

### Das Appellohr

**Das können Sie besonders gut:** Hilfsbereitschaft zeigen, Lösungen finden, zuvorkommend agieren

**Das fällt Ihnen schwer:** Eigene Bedürfnisse wahrnehmen und durchsetzen, wird schnell ausgenutzt, handelt vorschnell

### Das Beziehungsohr

**Das können Sie besonders gut:** Sensibel und feinfühlig. Stimmung aufnehmen, zwischen den Zeilen lesen, auf der menschlichen Ebene kommunizieren, Beziehungen aufbauen

**Das fällt Ihnen schwer:** Sich nicht angegriffen zu fühlen, Ruhe bewahren, nicht genervt oder gekränkt sein, sachlich bleiben.

### Das Selbstkundgabeohr

**Das können Sie besonders gut:** Sich in das Gegenüber einfühlen, verständnisvoll reagieren, entspannter und gelassener als das Beziehungsohr, Beschwerden annehmen

**Das fällt Ihnen schwer:** Bei Problemen die eigene Beteiligung sehen, nicht therapeutisch abgehoben zu wirken.

**Interesse zeigen**

**Lösungsgespräche initiieren**

**Distanzierte Fürsorge**

**Wertschätzung**

**Das Dienstleisterohr**  
Den Kundenwünschen auf der Spur

Vorsicht: zu viel davon ist ekelhaft / übergriffig / überheblich

Generell wird das Selbstkundgabeohr auch das Dienstleisterohr genannt.

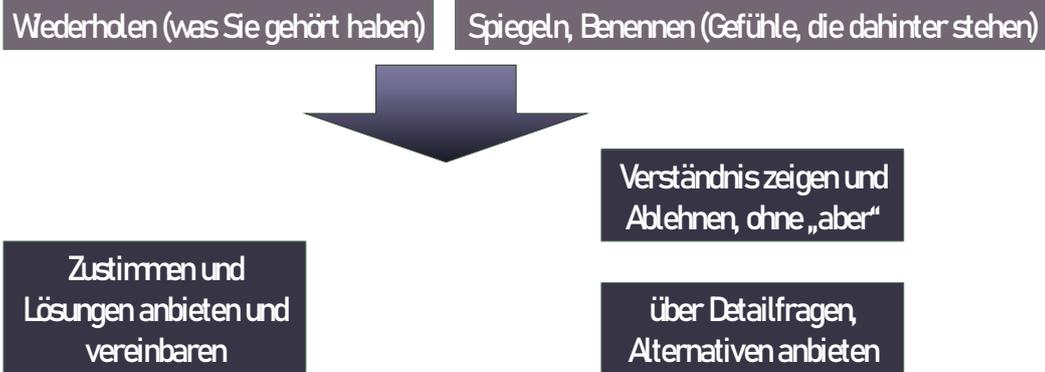
Wenn im Moment eines geboten ist, dann ist es nicht die schnelle sachliche Lösung, sondern das empathische Miteinander. Und es kostet nur einen Satz Umweg, der die Kundenbeziehung entscheidend positiv beeinflusst.

Gerade in einer Zeit, in der es so viele Herausforderungen zu meistern gibt, sich der Einzelne nicht gesehen fühlt und sich überfordert oder alleingelassen sieht, wird diese empathische Gesprächsaufnahme als wohltuend empfunden. Vor allem, wenn es in Gesprächssituationen geschieht, in denen sich der andere ohnehin am kürzeren Hebel sieht.

Aber Achtung – nicht übertreiben. Sie sind schließlich keine therapeutische Praxis und ein sozialpädagogischer Gesprächston ist unangebracht. Es geht eher um normal-mitmenschliches Verständnis.

Das kommunikative Stilmittel, um in diesem Sinne zu reagieren ist **AKTIVES ZUHÖREN**. Diese Kommunikationsmethode hat sich vor allem in der Konfliktbereinigung erwiesen und ist jetzt der ideale Einstieg in fast jedes Kundengespräch.

# Aktives Zuhören



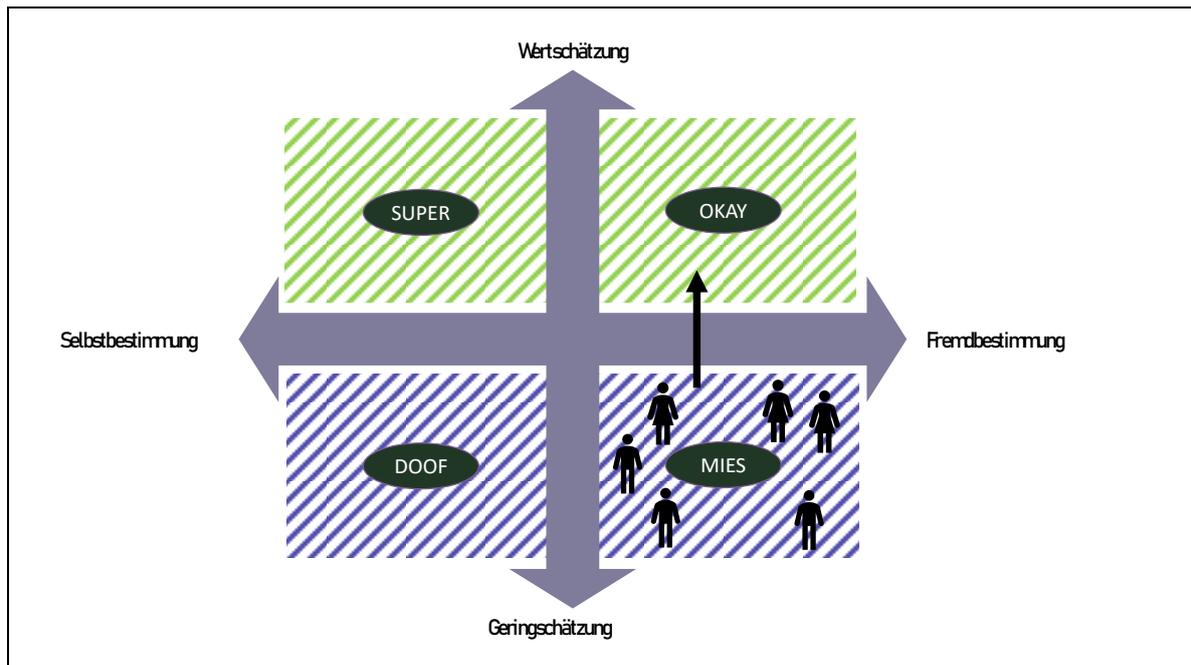
Bevor es an die Lösungsangebote geht, ist es beim Aktiven Zuhören ein zentrales Element, dass dem Gesprächspartner deutlich wird, dass man sein Anliegen verstanden hat und auch verstehen will. Das funktioniert anders als beim normalen Zuhören nicht nur durch aufmerksame Mimik und Nicken und so pseudoverbalen „Hmm“ und „Ja, genau“, sondern durch zwei Komponenten:

- Wiederholen, was Sie gehört haben
- Spiegeln, bzw. Benennen der Gefühle, die dahinterstehen.

Bemühen Sie sich den gesamten Inhalt zu erfassen und auch das, was Ihnen an Emotionen mitgeteilt wird. Oft ist es für das Gespräch sehr entlastend, wenn der Gesprächspartner weiß, dass er mit seinen Emotionen wahrgenommen wurde. Dies gilt umso mehr für sehr starke Emotionen, wie Wut und Ärger. Auch wenn ein Grundsatz der Deeskalation lautet, sachlich zu bleiben, bzw. zum Sachthema zurückzukommen. Wenn Ihr Gegenüber das Gefühl hat, dass seine Wut nicht gesehen wurde, muss er noch deutlicher werden.

Achten Sie auch darauf, bei allem Verständnis, ihre eigene Position nicht zu verlieren. Sie muss auf den Tisch der Verhandlung und zwar gleichwertig. Daher vermeiden Sie das Wort „ABER“. Es leitet immer einen Kampf ein.

Es hilft Ihnen, wenn Sie sich bewusstmachen, dass jeder Mensch ein Recht auf sein eigenes Weltbild und seine eigene Meinung hat. Es ist nicht Ihre Aufgabe, ihn zu belehren. Sie müssen bloß bei zwei unterschiedlichen Standpunkten eine Lösung für ein bestimmtes Problem finden.



Gerade das Belehren bei einer Ablehnung ist etwas, das vielen Menschen aufstößt.

In Konflikten gibt es eine Skalierung anhand derer wir sichtbar machen können, wann Menschen am ehesten bereit sind an einer Konfliktlösung teilzunehmen. Sie zeigt auch, wie Menschen sich im Konflikt fühlen sollen, um weiterhin mit der anderen Konfliktpartei sprechen zu wollen.

In Ihrem Arbeitsfeld ist das nämlich der entscheidende Punkt.

Sie werden Ihre Kunden nicht so schnell los. Irgendwie müssen Sie einen Weg finden, Konflikte für beide Parteien gut zu lösen. Gut im Sinne von – beide Parteien fühlen sich vom Anderen wertgeschätzt.

Nach den Corona – Maßnahmen und dem Kriegsgeschehen in Europa sieht das in unserer Gesellschaft leider nicht so gut aus. Da fühlt sich momentan ein Großteil fremdbestimmt und geringgeschätzt, hilf- und machtlos. Das ist der Ausgangspunkt.

Das Ziel ist es, Konflikte in dem Viertel „Selbstbestimmt/Wertgeschätzt“ zu lösen.

„Fremdbestimmt und Wertgeschätzt“ ist dabei ein Anfang. Es ist die klassische Situation, wenn wir ein Kundenanliegen ablehnen.

Neben der Kunst des Aktiven Zuhörens gibt es noch andere Aspekte, die zu beachten sind, wenn unser Kunde sich auch beim Setzen von Grenzen wertgeschätzt fühlen soll.

# Todsünden in der Kommunikation



## Herunterspielen

- nimmt den Gesprächspartner nicht ernst
- verletzt die Augenhöhe
- kann als persönliche Herabsetzung verstanden werden



## Maßregeln

- der andere fühlt sich an den Pranger gestellt
- Schuldzuweisungen helfen oft nicht
- „man“, „wie ich schon sagte...“, „warum...nicht“



## Vorschreiben

- Verletzt die Augenhöhe
- Fremdbestimmung vor Selbstbestimmung
- „wenn...dann“, „Sie müssen“

Diese Dinge sollten Sie nach Möglichkeit vermeiden.

Und da ist es wichtig von gewohnten Phrasen, Abstand zu nehmen. Anstatt, dass Sie fragen: „Warum haben Sie sich denn nicht früher gemeldet?“ lieber ein „Hmm, zu einem früheren Zeitpunkt hätten wir mehr Optionen gehabt.“. Denn ganz ehrlich, warum der Kunde sich nicht gemeldet hat, interessiert Sie doch nicht wirklich. Es geht doch um etwas anderes.

Das gilt auch für die berühmten „Wenn...dann“-Phrasen. Anstatt den Fokus auf negatives Verhalten und drohender Sanktion zu legen, locken Sie mit der positiven Aussicht und nennen die Voraussetzung. Hier ein prägnantes Beispiel:

Drohung: „Wenn du deine Hausaufgaben nicht machst, darfst du nicht raus.“

Besser ist: „ Klar kannst du raus. Erst machst du die Hausaufgaben.“

Das alles ist nicht immer so leicht, vor allem, wenn das Gespräch nicht reibungslos verläuft oder unser Kunde zu den wirklich unfreundlichen und schwierigen Charakteren gehört.

Da kann es sein, dass Sie deutliche Grenzen setzen müssen. Das gilt auch für Situationen, in denen Ihr Gesprächspartner so aus dem Ruder läuft, dass er nicht klar denken kann. Da sollten Sie deutliche Grenzen setzen allein schon aus dem Grund, dass er oder sie sich wieder beruhigen kann.

Wenn Sie jemand anbrüllt, beleidigt o.ä. dann ist das ein sicheres Zeichen dafür, dass er/sie gerade nicht denkfähig ist. Da braucht es eine Pause für das Gehirn und das erreiche ich über eine Grenze, eine Auszeit.

Die setze man dann klar, deutlich und respektvoll. „Ich helfe Ihnen gern – hören Sie auf zu schreien!“ bis hin zu „Das reicht – so kommen wir nicht weiter – ich beende das Gespräch.“



Was unser König – Kunde braucht ist kein Diener, keine Dienstmagd. Was er braucht ist, neben der Empathie, Klarheit und Respekt, einen Partner auf Augenhöhe.

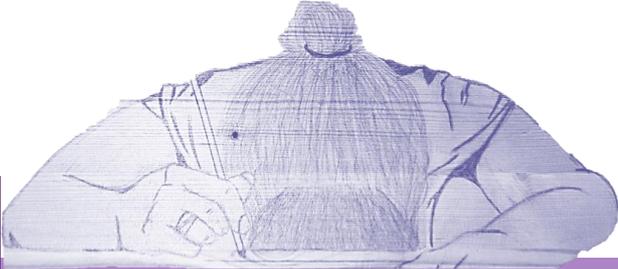
**Klarheit** braucht Ruhe. Das ist im Moment so eine Sache, bei der inneren Aufruhr, die wir alle gerade erleben. Unser Gehirn ist derzeit nicht mehr sehr aufnahmefähig. Daher keine komplizierten oder langwierigen Erklärungen. Fragen Sie sich: Bringt das, was ich jetzt sagen will, meinen Gesprächspartner weiter? Hilft ihm/ihr das in der konkreten Situation?

Bleiben Sie bei einem Punkt und eröffnen sie keine Nebenkriegsschauplätze. Meist dienen Sie dazu alte Rechnungen zu begleichen und den am häufigsten Schuldigen zu küren.

**Respekt.** Sollte selbstverständlich sein. Wissen Sie, was das komplette Gegenteil von Respekt ist und momentan leider total verbreitet? Pauschalierungen. Da erstickt jedes Gespräch im Keim. Je nach Äußerung packen wir unser Gegenüber in die unterschiedlichsten Ecken (Querdenker und Schlafschafe, Wutbürger und Gutmenschen) „Wir widerlegen nicht mehr – wir bezichtigen“, habe ich letztens in einem Vortrag gehört.

Respekt heißt, eine Einigung zu erzielen im gegenseitigen Austausch und nicht mit der Bratpfanne. „Weil ich der Stärkere bin“. Im Zweifel gehen Sie eine Ebene höher, um ein gemeinsames Ziel zu finden, für das es sich lohnt, sich zu einigen.

Respekt heißt auch den anderen in seiner Individualität zu sehen. Und ja die Angst vor dem Herrn JEDER, der da um die Ecke kommen könnte ist groß. Und oft unbegründet. Wenn wir etwas ablehnen, dann sollten die Gründe schon besser sein, als ein pauschales Nein.



## TODO

- Auszeiten einplanen
- Den Kollegen was Nettes tun
- Wellness-Zeiten nehmen
- Freude genießen

# Wohlbefinden ist kein Luxus

Sondern

Voraussetzung für  
effizientes Arbeiten

Im Moment erlebe ich, dass die meisten Menschen verhältnismäßig freundlich miteinander umgehen. Der Schock des nahen Krieges und die Traurigkeit über die vielen unschuldigen Schicksale und eine große Hilfsbereitschaft verbindet.

Aber wir dürfen nicht vergessen, aus welcher anstrengenden Zeit wir kommen und das noch viele Herausforderungen auf uns warten. Dafür müssen wir unsere eigenen Resilienzen beachten.

Dazu möchte ich Sie ermutigen. Wir können nur für ein besseres Miteinander sorgen, wenn wir über die entsprechenden Resilienzen verfügen. Kommunikationsfähigkeit und Sozialkompetenzen sind eng, sehr eng mit unserem eigenen Stresslevel verbunden.

Es geht also in nächster Zeit für Menschen, wie Sie und mich – also für Menschen, die in Entscheidungspositionen oder in „Fach“-Führungspositionen arbeiten darum, zu gucken, wie es uns selber geht. Wie gestresst wir sind. Was wir tun können, damit es uns besser geht. Damit wir so gelassen, nicht gleichgültig, wie irgend möglich ins Gespräch gehen können. Und ja Freude gehört auch dazu. Auch wenn es woanders gerade so schrecklich ist. Gerade dann sollten wir uns über kleine Dinge freuen.

Lassen Sie mich Ihnen dazu eine kleine Geschichte erzählen.

## Ein Bild vom Frieden

Es war einmal ein König, der schrieb einen Preis im ganzen Land aus: Er lud alle Künstlerinnen und Künstler dazu ein, den Frieden zu malen und das beste Bild sollte eine hohe Belohnung bekommen.

Alle Malerinnen und Maler im Land machten sich eifrig an die Arbeit und brachten dem König ihre Bilder. Von allen Bildern, die gemalt wurden, gefielen dem König zwei am besten. Zwischen denen musste er sich nun entscheiden.

Das erste war ein perfektes Abbild eines ruhigen Sees. Im See spiegelten sich die malerischen Berge, die den See umrandeten und man konnte jede kleine Wolke im Wasser wiederfinden. Jeder, der das Bild sah, dachte sofort an den Frieden.

Das zweite Bild war ganz anders. Auch hier waren Berge zu sehen, aber diese waren zerklüftet, rau und kahl. Am düsteren grauen Himmel über den Bergen jagten sich wütende Wolkenberge und man konnte den Regen fallen sehen, den Blitz aufzucken und auch fast schon den Donner krachen hören. An einem der Berge stürzte ein tosender Wasserfall in die Tiefe, der Bäume, Geröll und kleine Tiere mit sich riss. Keiner, der dieses Bild sah, verstand, wieso es hier um Frieden gehen sollte.

Doch der König sah hinter dem Wasserfall einen winzigen Busch, der auf der zerklüfteten Felswand wuchs. In diesem kleinen Busch hatte ein Vogel sein Nest gebaut. Dort in dem wütenden Unwetter an diesem unwirtlichen Ort saß der Muttervogel auf seinem Nest – in perfektem Frieden.

Der König wählte das zweite Bild und sagte: „Lasst Euch nicht von schönen Bildern in die Irre führen: Frieden braucht es nicht dort, wo es keine Probleme und keine Kämpfe gibt. Wirklicher Frieden bringt Hoffnung, und heißt vor allem, auch unter schwierigsten Umständen und größten Herausforderungen, ruhig und friedlich im eigenen Herzen zu bleiben.“

Vielen Dank

