



Beratung – eine anspruchsvolle und sensible Aufgabe

In der letzten Ausgabe von BDF-Aktuell hat der Landesverband seine Forderungen zur Stärkung von Beratung und Wissenstransfer durch Investitionen in Personal, Strukturen und Ausstattung der beratenden Institutionen vorgestellt. Im nachfolgenden Beitrag sollen Eckpunkte für eine zum Erfolg führende Beratung dargestellt werden. Vieles klingt selbstverständlich und ist Bestandteil vieler Ratgeber zum Thema Beratung, muss aber immer wieder in Erinnerung gerufen und in der täglichen Arbeit gelebt und umgesetzt werden.



Kein Wald ohne Förster!

Der Waldbesitzer ist Herr des Verfahrens und der Maßnahme

Im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen ist der Waldbesitzer frei in seinen Entscheidungen. Deshalb sind auch die Maßnahmen, die in seinem Wald durchgeführt werden sollen, seine Entscheidung. Er trägt die Verantwortung für das Handeln, sowohl im Positiven wie Negativen. Darauf hat sich der Berater einzustellen: Der Kunde (Waldbesitzer) ist König!

Der Berater ist eine Vertrauensperson

Die Beratung fußt immer auf dem Waldgesetz und sonstigen den Wald betreffenden gesetzlichen Bestimmungen. Hierdurch wird der Berater zur Neutralität verpflichtet und wird vom Waldbesitzer als Vertrauensperson angesehen.

Der Berater geht auf den Waldbesitzer zu, der Berater wird aktiv

Ob eine Beratung auf Anforderung und Bitte des Waldbesitzers, oder aus Sicht des Beraters als notwendig erscheint, der Berater geht im Beratungsgespräch auf den Waldbesitzer zu, er begrüßt sozusagen den Waldbesitzer.

Zuhören ist wichtig

Wichtig für den Berater ist, welche Sorgen und Nöte, welche Pläne und Vorstellungen, der Waldbesitzer in Bezug auf seinen Wald hat. Er ermittelt die Belange des Waldbesitzers.

Gesprächsführung

Im Beratungsgespräch versichert sich der Berater immer wieder, ob der Waldbesitzer den Inhalt des Gespräches verstanden hat. Wichtig ist, dass ich den Waldbesitzer dort abhole, wo sein Wissensstand ist. Den Waldbesitzer zu überfordern wäre ein fataler Fehler.

Lösung erarbeiten

Gemeinsam wird eine Lösung erarbeitet. Diese muss der Waldbesitzer als seinen Lösungsansatz betrachten, er muss diese Lösung verinnerlichen. Das Gefühl, er sei überredet worden, darf nicht aufkommen.

Handeln, Umsetzen der Lösung

Die praktische Umsetzung der Lösung liegt in der Hand des Waldbesitzers. Er handelt, nicht der Berater. Nur die Beratung ist frei von Gebühren. Sobald der Berater in die praktische Umsetzung der Maßnahme eingreift, wird dies kostenpflichtig für den Waldbesitzer. (Lässt sich der Waldbesitzer z. B. zu steuerlichen Fragen beraten, dann kostet dies im ersten Schritt nichts, wird jedoch die Steuererklärung durch einen Dritten erarbeitet, so fallen Bearbeitungsgebühren an).

Leistungspalette aufzeigen

Um weiterhin eine Zusammenarbeit mit dem Waldbesitzer zu erreichen, wird die gesamte Leistungspalette der Forstverwaltung gegenüber dem

Waldbesitzer aufgezeigt. Es wird Werbung für den Dienstleister Forstverwaltung gemacht. Dabei müssen die Unterschiede zwischen kostenfreier Beratung und kostenpflichtiger Dienstleistung klar zum Ausdruck kommen.

Empfehlen sie mich bitte weiter

Die Propaganda von Mund zu Mund ist erfahrungsgemäß die beste Reklame. Besser als jedes geschriebene Wort. Bitten sie also den Waldbesitzer anderen Waldbesitzern seine Erfahrungen mit der Beratung mitzuteilen.

Kontaktpflege

Bleiben sie in Kontakt zu ihrem Waldbesitzer. Vereinbaren sie bereits einen Nachfolgetermin . Der Waldbesitzer fühlt sich angenommen, er wird ernst genommen,

Eckpunkte einer erfolgreichen Beratung

- B Begrüßung des Waldbesitzers
- E Die Belange des Waldbesitzers ermitteln
- Z Zeigen von Lösungsmöglichkeiten
- A Argumentieren, Austausch von Meinungen, Lösung finden
- H Handeln, die erarbeitete Lösung wird umgesetzt
- L Aufzeigen der eigenen Leistungspalette
- E Empfehlung aussprechen
- N Nachfolgetermin vereinbaren

Der vorstehende Versuch der Aufgabenbeschreibung und Darstellung der Vorgehensweise soll aufzeigen, dass die Beratung eine sehr spezielle Aufgabe ist. Sie ist inhaltlich deutlich abgegrenzt von der Durchführung von Wirtschaftsmaßnahmen und erfordert eigenständiges und gesondert geschultes Personal, um erfolgreich zu sein. Beratung ist eine Aufgabe, die nicht nebenbei mit zu erledigen ist. ■

Norbert Bähren und Heino Wolf

Landesgeschäftsstelle
Telefon (03 73 43) 21 97 66
bdf-sachsen@gmx.de