

feststellt. Daher hätten sie für Projekte mit der Hochschule weniger Ressourcen gehabt als üblich.

Gleichwohl illustriert das Beispiel von Dominik Knaus – auch er übrigens ein Absolvent der FHGR und der HWZ in Zürich – beispielhaft, wie die regionale Fachhochschule als Innovationstreiberin mit direktem Arm in die Wirtschaft agiert. Dazu dient auch ein weiteres Projekt, das Knaus leitet: Mittels Künstlicher Intelligenz sollen die Besucherströme in den Spitzenzeiten besser gelenkt und so die Erlebnisqualität verbessert werden.

### Chancen für Studierende

Trotz Engagement der FH stellt Knaus nicht in Abrede, dass das Image der Branche in den letzten Jahren gelitten hat. Umso mehr ist die Branche auf innovative Köpfe angewiesen, um sich dem Wandel anzupassen und agil zu bleiben. Wirtschaftlich befindet man sich im «Age of the customer», so Knaus. Der Kunde könne alles in Echtzeit vergleichen und aussuchen. Gleichzeitig herrscht Wachstumszwang und die Erwartung, dass Lo-

giernächte laufend zunehmen. Die Kunst ist es, sich innovativ in diesem Spannungsfeld zu positionieren, von der Masse abzuheben. Gleichzeitig darf man den Menschen nicht aus den Augen verlieren und muss dessen Bedürfnissen gerecht werden.

Knaus antwortet entsprechend nüchtern auf die Frage, was die FH-Absolvent:innen von Tourismus-Studiengängen im Arbeitsmarkt erwartet: Fachkräfte seien derzeit gesucht. «Es ist ein Arbeitnehmermarkt. Wer sich bewirbt, ist am längeren Hebel», sagt er klar. «Trotzdem gebe ich ihnen mit auf den Weg: Bleibt am Boden, ihr habt die Weisheit nicht mit dem Löffel gefressen.» Die Arbeitswelt sei sehr schnelllebig, das fordere auch. «Doch aufgrund der zur Verfügung stehenden Technologien und Möglichkeiten ist es auch eine sehr spannende Ausgangslage, um Innovationen voranzutreiben.» gus



**In jeder Ausgabe des INLINE erscheint bis auf weiteres eine Kolumne von Gastautoren zum Thema Psychische Gesundheit im Umfeld von Arbeit oder Studium. Sie entsteht in Zusammenarbeit mit dem Schweizerischen Berufsverband für Angewandte Psychologie (SBAP).**

## Hilfe durch den Kiesler-Kreis

«Das ist am Anfang normal, du gewöhnst dich dran ...» So in etwa klingt es in vielen Customer-Care-Jobs beim Kundtun anfänglicher Abgrenzungsschwierigkeiten – auch bei meinem Job als Berater im Ersatzteilverkauf.

«Wie du in den Wald brüllst, so hallt es auch zurück.» So ähnlich kommentierte es der damalige CEO, als ich gegenüber Kunden zu emotional geantwortet habe. Ich sammelte zu der Zeit meine ersten Erfahrungen in der Sachbearbeitung. So weit, so gut, aber mit meiner zurückhaltenden Art fühlte ich mich manchmal sogar bei der internen Kommunikation angegriffen.

Danach landete ich bei meiner bisherigen Anstellung als Berater/Verkäufer in einem internationalen MEM-Unternehmen mit deutlich mehr Selbstverantwortung – aber auch vielen neuen kommunikativen Herausforderungen:

- Der Kundenkontakt ist verbunden mit direkter Kritik, meist auch Feindseligkeit.
- Vorgesetzte und Kollegen spornten mich auf freundlich-dominante Weise zu mehr Leistung an.
- Auf dem Heimweg hatte mein inneres Team eine Stunde Zeit für Kritik, Hohn und Häme. Die Spirale war perfekt.

Die einprasselnden Mails und Telefonate während des Arbeitsalltags sorgten für eine Abstump-



**Detlef Ashiro, Leiter Kurswesen beim Berufsverband SBAP, angehender Student BSc in Wirtschaftspsychologie (FHNW)**

fung meiner privaten Kommunikation. Ständig hatte ich das Gefühl, jeder private Anruf sei mit etwas Negativem verbunden.

Dies wiederum blockierte mich dabei, Grenzen zu setzen und gar Situationen neugierig zu erkunden. Da stellte mir mein Coach zu meinem Glück den Kiesler-Kreis vor. Ich verstand:

- Bei Kundenreklamationen in einer freundlich-hilfsbereiten Art auf eine Lösung hinarbeiten.
- Den Ansporn meiner Kollegen und des Vorgesetzten auf Augenhöhe ziehen, um Grenzen geltend zu machen.
- Mit meinem inneren Team verhandelte ich bedingungslose Pausen, in denen ich nur meinen Bedürfnissen nachgehe.

Diesen monatelangen Prozess beschreibe ich sehr salopp, obschon es viel Reflexionsarbeit fordert, doch: «Das ist am Anfang normal, du gewöhnst dich dran ...»

Weitaus besser half mir aber das Zitat von Václav Havel: «Hoffnung ist nicht die Überzeugung, dass etwas gut ausgeht, sondern die Gewissheit, dass etwas Sinn hat, egal wie es ausgeht.»