

WERTSCHÄTZEND KOMMUNIZIEREN AUF AUGENHÖHE IM SERVICE

Die Haltung eines Menschen erkennt man daran, wie er mit Servicepersonal umgeht, sind viele überzeugt. Dabei spielt die Selbstliebe eine entscheidende Rolle. Es ist aber auch bedeutsam, wie Menschen im Service ihre Selbstliebe leben und ausdrücken.

WAS AUGENHÖHE MIT SELBSTLIEBE ZU TUN HAT

Ganz besonders interessant ist Augenhöhe im Bereich der Reinigungsbranche. Wer gar nichts kann, geht putzen, war lange Zeit ein geflügeltes Wort. So mancher glaubt das heute noch. Doch diese Zeiten sind längst vorbei. Die Reinigungsbranche ist inzwischen ein Gewerbe mit Lehrabschlussprüfung. Wer möchte, schließt mit Meisterprüfung ab. Ein Blick auf die Lehrpläne lässt so manchen staunen über die Menge an Chemie und Reinigungstechnik, die hier vermittelt wird.

Doch Fachwissen alleine erleichtert nicht die Begegnung zwischen Kunden und Reinigungskräften.

Mitarbeitende in Kundenbetrieben lassen Ihren angesammelten Dampf mitunter an Reinigungskräften ab. Sie ärgern sich zwar über etwas völlig anderes, doch es fällt oft wesentlich leichter die gerade anwesende Reinigungskraft verbal anzugreifen. Das bringt zumindest kurzfristig Erleichterung.

Die Mitarbeitenden aus den Reinigungsbetrieben fühlen sich solchen Situationen oft hilflos ausgeliefert, den Kunden gegenüber machtlos.

In solchen Situationen wird deutlich: Beide Teile sind außer sich. Sie geben die Verantwortung für das Geschehen und ihr eigenes Handeln an die jeweils andere Person ab. Hier gibt es Abhilfe: Mit Selbstliebe in sich selbst ruhen – auch in herausfordernden Situationen.

INNEHALTEN UND SICH SELBST FRAGEN

Für die Reinigungskraft heißt das, sich selbst blitzschnell zu fragen:

- **Habe ich meine Arbeit vereinbarungsgemäß durchgeführt oder nicht?**

War die Kritik berechtigt, gilt es sich höflich zu entschuldigen und nachzubessern. Ohne Gesten der Verlegenheit. Hat die Reinigungskraft jedoch ihre Arbeit vereinbarungsgemäß durchgeführt, kann sie sich über ihre Leistung selbst still Anerkennung zollen. Sie muss aber bedenken, dass viele Menschen es gar nicht mögen, wenn sie im Unrecht sind. Wer sich selbst genug liebt, steht allerdings über der Sache und kann höflich – weder unterwürfig noch neunmalklug – die Situation abfedern. Entweder mit einem Hinweis auf die Leistungsvereinbarung oder auf die Zeit, die zwischen der bereits verrichteten Arbeit und dem gegenwärtigen Augenblick verstrichen ist oder mit andere Fakten. Achtung: Der Ton macht die Musik und verrät nur allzu schnell die wahre Haltung gegenüber der anderen Person. Wer wirklich in sich gefestigt – also in der Selbstliebe ruht –, schafft es sogar, eine empathische Botschaft anzuhängen. So mancher mislaunige Kunde fühlt sich gut verstanden, wenn er beispielsweise hört, man möchte ihm gerne sein Umfeld so schön als möglich gestalten, er hat es wahrscheinlich auch nicht immer leicht.

Natürlich können auch Kunden verstärkt in die Selbstliebe gehen

Kunden, die so in sich ruhen, checken schnell:

- **Ist es wirklich die Reinigungskraft, die mich so verärgert oder reagiere ich mich für etwas ab, das mir anderswo passiert ist.**

Im Idealfall überlegt man sich das, bevor man andere beschuldigt. Ist es passiert, lässt sich das durchaus noch reparieren. Zum Beispiel mit dem Satz, man habe heute besonders viel um die Ohren und wolle niemandem Unrecht tun.

Die Selbstliebe ist eine tragfähige Basis für Kommunikation auf Augenhöhe. Das gilt zwischen Servicegebern und Kunden und natürlich auch zwischen Männern und Frauen.

Kurzvorstellung

www.magie-selbstliebe.com

Edith Karl ist Vortragende zum Schwerpunkt „Die Magie der Selbstliebe in Konflikten“. Sie setzt Impulse mit Ihrem Erfolgs-Podcast, bietet ein Portal für Experten und führt als Unternehmerlotsin zum Erfolg.

