

MARKTLÜCKE

FÜR DIENSTLEISTUNGEN IM BEAUTY-MARKT

D 10555 E 35. JAHRGANG 3-2008

Betroffenheit oder Betroffensein

Noch am Abend der Hessenwahl gab es die ersten Wahlanalysen auf Grund von Befragungen noch vor dem Wahllokal gleich nach dem Wahlakt. Die Wähler sollen verdeckt angeben, wen sie diesmal und beim letzten Mal gewählt haben und dazu auch ein paar persönliche Angaben.

Eine dieser Auswertungen hat mich sehr nachdenklich gemacht. Da wurde gesagt, dass die erheblichen Stimmgewinne der SPD nicht von Arbeitern, Arbeitslosengeld I- und II-Empfängern und Rentnern kamen, sondern von **Selbständigen und Angestellten**.

Das Gerede von mehr sozialer Gerechtigkeit scheint also zumindest bei der SPD weniger bei der ins Auge gefassten Zielgruppe verfangen zu haben als bei denen, die noch nicht betroffen sind, aber ihre Betroffenheit durch ihr Wahlverhalten zum Ausdruck bringen wollten.

Vor allem das Wahlverhalten der Selbständigen als bisher als sicher geltendes Wählerreservoir für CDU/CSU und FDP lässt aufforchen. Sind es die „neuen Selbständigen“, über die Kerstin Schwenn in der FAZ vom 8. Februar unter der Überschrift „Vorsorge gegen Altersarmut“ folgendes schreibt:

Vor allem die „neuen Selbständigen“, die kaum für das Alter vorsorgen, gelten wie Langzeitarbeitslose als potentielle Empfänger der Grundsicherung.

Es sind aber auch viele „alte Selbständige“, die sich vor der Altersarmut fürchten, und zwar zu Recht. Früher war das von den Vorfahren übernommene oder selber aufgebaute Unternehmen für viele kleine Handwerker und Händler ein wesentlicher Teil der Altersversorgung. Nicht nur im Friseurhandwerk ist das inzwischen meistens Illusion. Das Geschäft im eigenen Haus ist dann oft nicht mehr ein Trost, sondern eine zusätzliche Belastung, wenn es nicht in Laufwegen von größeren Städten liegt.

Eine weitere Schale ist die private Altersvorsorge durch Lebensversicherungen, die dann in eine Privateinkaufsversicherung umgewandelt werden sollen. Im Internet hat jeder ausrechnen lassen, was zum Beispiel 100.000 € Kapital mit 45 Jahren versetzt als

das „mündelsicher“ genannt) anlegt werden sollte. Da gab es im Jahre 2000 das erste böse Erwachen, als die Aktienkurse in den Keller rauschten und jetzt kommt der zweite Schub nach unten. Viele Banken haben sich nicht nur mit eigenem Geld verspekuliert, sondern vor allem in Fonds und mit verbrieften Krediten auch Geld ihrer Kunden verspielt.

Wer bei seiner Bank nach einer „mündelsicheren“ Anlage in erstklassigen Industrieanleihen, Pfandbriefen oder Bundesschatzbriefen mit Renditen von etwa 4% gefragt hat, dem wurde geraten, doch irgendetwas angeblich renditestärkeren Fonds zu kaufen. Dabei wurde meistens nicht erwähnt, dass die Kosten der Kunden und die Erträge der Banken vor allem bei Dachfonds ungleich höher sind als der Kauf und die Verwahrung von Anleihen oder Pfandbriefen im Auftrag der Kunden. Dabei steht ständig in den Zeitungen, dass die kostenintensiveren „aktiven“ Aktienfonds häufig eine niedrigere Rendite erbringen als die billigeren „passiven“ Fonds, die nur den DAX abbilden.

Freilich muss auch erwähnt werden, dass die Einkommen vieler Selbständiger gar nicht mehr ausreichen, um in größerem Maße Kapital für die Altersvorsorge zu bilden. **Viele Handwerker und Händler arbeiten heute nur noch gemeinnützig**, d. h. dass sie ohne Gewinn arbeiten, wenn sie für ihren Arbeitseinsatz einen einigermaßen realistischen kalkulatorischen Unternehmerlohn bzw. ein Geschäftsführergehalt bei einer GmbH einsetzen. Dieser Lohn, der betriebswirtschaftlich noch gar kein Gewinn ist, wird dann aber nach Abzug von Steuern und Versicherungen für die Lebenshaltung gebraucht.

Es ist deshalb kein Wunder, dass sich immer mehr Selbständige im Hinblick auf ihre wirtschaftliche Zukunft nach links orientieren, weil sie sich

1. zu den Niedrigverdienenden – oft zu Recht – zählen und
2. hoffen, dass sie auch von den „Segnungen“ der Umverteilungspolitik der linken Parteien profitieren können.

Spiegelneurone

Letztes Jahr hatte ich Gelegenheit, bei einem Seminar der Intercoiffeure im Goldwell-Studio Darmstadt einen Tag lang Bernd Rüter, einem langjährigen MARKTLÜCKE-Leser zuzuhören. Bernd Rüter hat ein Friseurunternehmen in Münster und ist gefragter Referent zu Themen, die sich um den Umgang mit Kunden drehen. Sein aktuelles Thema war

Die Magie des (Augen)Blicks

Bernd Rüter bringt nicht nur jahrzehntelange praktische Erfahrung im Umgang mit Kunden und Mitarbeitern mit, sondern auch ein umfangreiches Wissen über die aktuellsten wissenschaftlichen Erkenntnisse zu diesem Themenkreis, vor allem aus dem Gebiet der Gehirnforschung. Er bezog sich dabei vor allem auf zwei Bücher des Mediziners, Neurobiologen und Psychotherapeuten Prof. Joachim Bauer:

- **Warum ich fühle, was du fühlst**
Intuitive Kommunikation und das Geheimnis der Spiegelneurone

und

- **Das Gedächtnis unseres Körpers**
Wie Beziehungen und Lebensstile unsere Gene steuern

Beide Bücher sind in der 8. bzw. 11. Auflage als Taschenbücher bei Heyne erschienen. Ich habe sie sofort gekauft und im Urlaub dann gelesen. Für den Tipp bin ich Bernd Rüter jetzt sehr dankbar.

Den Sinn von Sachbuchbesprechungen sehe ich nicht darin, Ihnen durch Zusammenfassung und Wiedergabe der wesentlichen Erkenntnisse das Lesen des gesamten Buches zu ersparen, sondern vielmehr darin, Ihnen Appetit auf die vollständige Lektüre des Buches zu machen. Außerdem bespreche ich nur Bücher, von denen ich fast jede Seite und nicht nur die „Klappentexte“ gelesen habe. Ausnahmsweise fange ich aber mit dem Klappentext auf der Rückseite des Buches „Warum ich fühle, was du fühlst“ an, das ich an dieser Stelle besprechen will:

- *Die Grundlagen unserer emotionalen Intelligenz*

Warum steckt Gähnen an? Warum erwidern wir ein Lächeln? Warum verstehen wir intuitiv, was andere fühlen, können die Freude oder den Schmerz anderer Menschen nachempfinden? Die Erklärung für diese geheimnisvollen Resonanzphänomene liegt in den erst kürzlich entdeckten Spiegelneuronen. Diese Nervenzellen sind die Basis von Intuition und Empathie, bestimmen unser „Bauchgefühl“ und unsere Fähigkeit zu lieben.

Durch die konkrete Entdeckung der Spiegelneuronen oder Spiegelnervenzellen im menschlichen Gehirn wurde mit einem Mal möglich, neurobiologisch – also naturwissenschaftlich – zu verstehen und zu beweisen, was die alten Weisheitslehren mehr oder weniger schon seit Jahrtausenden wissen.

- *Die menschliche Psyche und ihr neurobiologisches Instrument, das Gehirn, nehmen, unter Umgehung unseres Bewusstseins, täglich unzählige Hinweise und Reize auf. Resonanz heißt: Diese Wahrnehmungen, egal ob bewusst*

oder unbewusst, werden nicht nur in uns abgespeichert, sondern können auch Reaktionen, Handlungsbereitschaften sowie seelische und körperliche Veränderungen in Gang setzen. Schuld daran sind die phänomenalen Leistungen der Spiegelneurone,

schreibt Bauer einleitend. Hier weitere Zitate, die Sie neugierig machen sollten:

- *Handlungsvorstellungen, über die häufig nachgedacht wurde, haben eine bessere Chance, realisiert zu werden, als solche, die vorher noch nicht einmal als Idee vorhanden waren.*

Das ist ja nicht neu, schon Sigmund Freud formulierte – von mir schon öfters zitiert –:

Denken ist Probehandeln

Das Faszinierende daran ist aber nun, dass die Neurobiologen mit ganz neuen Messverfahren die Spuren dafür im Gehirn finden.

Es ist nun aber nicht so, dass eigenes Nachdenken die Handlung auslösenden Spiegelneuronen aktiviert, sondern auch die bewusste und auch unbewusste Wahrnehmung und Beobachtung des „Auftretens“ anderer Menschen. Damit sind diese Spiegelnervenzellen Simulatoren für das, was andere tun.

Dazu Bauer:

- Spiegelneurone machen also, indem sie in Resonanz treten und mitschwingen, beobachtete Handlungen für unser eigenes Erleben nicht nur spontan verständlich. Spiegelneurone können beobachtete Teile einer Szene zu einer wahrscheinlich zu erwartenden Gesamtfrequenz ergänzen. Die Programme, die Handlungsneurone* gespeichert haben, sind nicht frei erfunden, sondern typische Sequenzen, die auf der Gesamtheit aller bisher vom jeweiligen Individuum gemachten Erfahrungen basieren. Da die allermeisten dieser Sequenzen der Erfahrung aller Mitglieder einer sozialen Gemeinschaft entsprechen, bilden Handlungsneurone einen gemeinsamen intersubjektiven Handlungs- und Bedeutungsspielraum.

* (Handlungsneurone sind andere, aber benachbarte und mit Spiegelneuronen verknüpfte Nervenzellen, Anm. v. mir)

C.G. Jungs von den meisten Naturwissenschaftlern nicht ernst genommene Theorie vom **kollektiven Unbewussten** lässt grüßen!

Damit es nicht nur theoretisch bleibt, ein paar konkrete Nutzenanwendungen für den Friseuralltag:

- *In sich selbst Spiegelungen anderer Menschen zuzulassen, sich durch Ansichten und Empfindungen berühren zu lassen, scheinen mit Sympathie belohnt zu werden. (S. 48)*

Gehirnforscher können also jetzt nachweislich erklären, warum fachlich mittelmäßige Friseurinnen und Friseure bei Kunden trotzdem hervorragend „ankommen“ können und fachlich hervorragende Mitarbeiter oft nur mittelmäßig erfolgreich sind. Die einen können offensichtlich ihr „Gegenüber“ sehr gut „spiegeln“, die anderen können das weniger gut.

- *Der Sympathieeffekt überträgt sich nur, wenn die Person spontan und authentisch ist, das heißt, wenn ihr Ausdruck in Einklang mit ihrer tatsächlichen inneren Stimmung steht. (S. 49)*

Das zeigt die Wirkungslosigkeit von „gezwungenem Lächeln“!

- *Sein Lächeln ist für sie zugleich das intuitiv wahrgenommene Vorzeichen für einen bestimmten nachfolgenden Ablauf der Dinge, in diesem Fall für einen angenehmen Ausklang des Tages. (S. 112)*

Ersetzen Sie bitte: „angenehmen Ausklang des Tages“ durch „angenehme nachfolgende Behandlung“.

- *Wir sollten nicht nur gegenüber Magen, Herz und Leber, sondern auch gegenüber unserem Gehirn ein Diätbewusstsein entwickeln, mental etwas mehr à la carte essen und nicht jedes fast food herunterwürgen, das uns vorgesetzt wird. (S. 154)*

Da habe ich weniger an die Lektüre gedacht, die Friseure ihren Kunden vorsetzen, als mehr an das, was sie selber sehen und hören, nicht nur durch die Medien, sondern auch von Kunden. Friseure sollten erkennbar dankbar sein für Kundinnen und Kunden, die nicht mit wieder gekautem Informationsmüll beladen daherkommen, sondern mit **„Ideen und Informationen à la carte“**. Für mich ist es ein wesentlicher Teil der Faszination des Friseurberufes, in-

tensiven Kontakt mit vielen interessanten Menschen zu bekommen.

Und der Schlussgedanke des Buches:

- *Zumindest für die Menschen gilt: Nicht dass wir um jeden Preis überleben, sondern dass wir andere finden, die unsere Gefühle und Sehnsüchte binden und spiegelnd erwidern können, ist das Geheimnis des Lebens. (S. 172)*

Mit der Widergabe dieses Gedankens will ich auch deutlich machen, dass die Bücher von Joachim Bauer mehr bieten als theoretisches Grundwissen für den Umgang mit Kunden, sondern auch für die Lebensgestaltung insgesamt, z. B. die Partnerschaft, die Erziehung der Kinder, die Ausbildung von Mitarbeitern.

Auf das zweite, etwas ältere Buch von Joachim Bauer „Das Gedächtnis unseres Körpers“ gehe ich an dieser Stelle nicht ausführlicher ein.

Warum der Friseurberuf mit seinen intensiven, oft glücklich machenden zwischenmenschlichen Beziehungen ein echter Gesundheitsberuf sein kann, steht auf Seite 11 dieses Buches im Umkehrschluss:

- **Überall da, wo sich Quantität und Qualität zwischenmenschlicher Beziehungen vermindern, erhöht sich das Krankheitsrisiko. ■**