

Beziehungen gestalten



Über die Möglichkeiten, seine Gedanken, Gefühle und Reaktionen in der ersten Phase des Kundenkontakts zu beurteilen, handelt diese Folge von Kommunikationstrainer Bernd Rüter

Bernd Rüter,
Münster



Atraktiv, selbstbewusst, belastbar, liebenswert, sozial integrativ, erfolgreich – so möchten wir alle gerne sein. Denn diese Eigenschaften sind sichere Voraussetzungen, um in Beruf und Privatleben glücklich zu sein.

Wie aber werden wir zu einem solchen Menschen? Und können wir als kompetente Friseurinnen und Friseure nicht dazu beitragen, dass auch unsere Kunden ihrem Idealbild ein gutes Stück näher kommen?

Ein erfolgreicher Friseur denkt und fühlt sich in sein Gegenüber ein, versetzt sich in dessen Lage, beleuchtet dessen Sichtweise und versucht dessen Standpunkt zu begreifen.

Um dies bei unserem Gegenüber zu erreichen, müssen wir natürlich erst einmal die eigenen Gedanken, Gefühle und Reaktionen kennen. Dieser Prozess gelingt nur durch Erweiterung unseres Wahrnehmungshorizonts. Sonst gibt es keine Veränderung und keinen Fortschritt,

weder in unserem Salon noch in unserem Privatleben.

Leben in der Komfortzone

Dennoch bleibt der Wahrnehmungshorizont vieler Menschen klein, sie bleiben in ihrer sogenannten Komfortzone, wo sie sich sicher und geborgen fühlen.

Dies geschieht bewusst oder unbewusst. Denn nur auf den ersten Blick ist es einfacher und bequemer, die Welt nur aus der eigenen

Zufriedenheit

Harmonie

Wohlstand

Glück

Wachstum

Erfolg

Reife



Wahrnehmung ist ein gestalterischer Prozess. Links: Sie sehen zwei Bilder in einem. Rechts: Wer seine Komfortzone verlässt, entdeckt mehr

Perspektive zu betrachten. Überraschungen, ob gut oder schlecht, sind diesen Menschen fremd.

Raus aus der Komfortzone

Wer dagegen seinen Horizont erweitert und Kunden und Kollegen in ihrer individuell geprägten Welt wahrnimmt, erntet privates und berufliches Glück.

Wenn wir unsere Komfortzone verlassen, Herausforderungen annehmen und uns auf die Erlebniswelt anderer Menschen einlassen, erweitern wir gleichzeitig den Bereich, in dem wir uns sicher und wohl fühlen. Das



Praxistipps Folge 3: Wahrnehmung (2)

heißt aber auch, Ängste durch das Durchbrechen unserer Komfortzone abgebaut zu haben. Viele von uns hören nicht richtig zu, weil sie in ihrer eigenen Gedankenwelt ver-

spinnen sind. Es gibt Tage, da sind wir im Salon gestresst, unkonzentriert oder missgelaunt. Manchmal befinden wir uns in Gedanken schon beim Wochenende, fühlen uns von Kunden genervt, sind also nicht bereit, ihnen zuzuhören, ihnen unsere Aufmerksamkeit zu schenken. Das ist zwar menschlich, bringt uns aber nicht weiter in Richtung Erfolg. Wer seine Stimmungen nicht versteht, ist ihnen leicht ausgeliefert. Viele von uns suchen dann nach einem Schuldigen, der für die eigene Gemütslage verantwortlich ist. Nur wenn Ihnen klar ist, warum Sie gerade jetzt so fühlen, können Sie bewusst

damit umgehen. Der erste Schritt der Erkenntnis lautet also: Wir fühlen gerade so, wie wir uns fühlen wollen. Es geht immer auch ganz anders!

Brigitte Wulff

Typische Wahrnehmungsfallen

- **Antipathie:**
»Die Kundin konnte ich noch nie leiden.«
- **Mimosenhaftes Wahrnehmen:**
»Mit Sensibelchen hat der Chef bestimmt mich gemeint.«
- **Gesprächigkeit:**
»Ich rede lieber, als dass ich zuhöre.«
- **Gleichgültigkeit:**
»Was der mir erzählt, interessiert mich sowieso nicht.«
- **Vorurteile:**
»Ach die, mit der habe ich schon meine einschlägigen Erfahrungen.«
- **Überheblichkeit:**
»Ich weiß schon, was diese Kundin will.«

TOP HAIR und GOLDWELL verlosen drei Seminare zur aktuellen Serie »Beziehungen gestalten« von Bernd Rüter. Bitte schneiden Sie diesen Coupon aus und senden ihn an TOP HAIR, Elisenstraße 3, 80335 München. (Der Rechtsweg ist ausgeschlossen!)