



HALTUNG heißt HANDELN, auch wenn keiner guckt

*Man muss sich von
sich selbst nicht alles
gefallen lassen.*

(Viktor Frankl)

SABINE HÜBNER

Wenn es um Haltung geht, scheint es zwei Sorten Menschen zu geben: Die einen setzen sich dann für andere ein, wenn jemand guckt: der Chef, die Nachbarin, tausende (scheinbare) Freunde in den Sozialen Medien. Und oft nur dann. Die anderen setzen sich einfach so für andere ein. Immer. Ja: Wer unter Beobachtung korrekt handelt, der handelt durchaus moralisch. Aber nur derjenige, der seiner inneren Vorstellung von Herzlichkeit, Großzügigkeit, Menschlichkeit oder einfacher gesagt, einer Idee des »guten Lebens« folgt, der lebt Haltung. Warum tun das nicht alle?

Haltung braucht Entwicklung

Haltung ist eine Frage der Persönlichkeitsentwicklung: Die US-amerikanische Entwicklungspsychologin Jane Loevinger hat 40 Jahre lang den Verlauf unserer Ich-Entwicklung untersucht und daraus ein Modell abgeleitet: Zu Beginn sieht sie die wachsende Fähigkeit, Impulse zu steuern und sich selbst zu organisieren. Mit dem Beginn des Erwachsenenalters erreichen die meisten Menschen eine »gemeinschaftsbestimmte« Stufe: Sie richten sich an den Erwartungen anderer aus, fühlen sich einer Gruppe zugehörig und halten deren Regeln ein. Viele Menschen erreichen diese Stufe, entwickeln sich aber nicht darüber hinaus. Weil es nicht notwendig ist, um in unserer Gesellschaft erfolgreich zu sein?

Jedenfalls entwerfen Menschen erst in den darauf folgenden Entwicklungsstufen eigene Werte, Vorstellungen und Ziele. Und erst dann sind sie in der Lage, aus vielen Perspektiven auf die Dinge zu schauen und zu akzeptieren, dass eben nicht jeder Mensch ganz genauso tickt wie sie selbst, und dass sich nicht jede Paradoxie auflösen lässt. Das gelingt nur wenigen. Ich werde oft gefragt, ob sich diese Entwicklung unterstützen lässt. Ich meine: Ja. Wenn man es richtig angeht.



SABINE HÜBNER

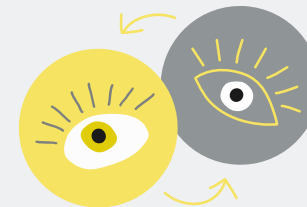
Gründerin und Geschäftsführerin der Düsseldorfer Agentur forwardservice, gilt als die Service-Expertin Nr. 1 in Deutschland, hält vielbeachtete Vorträge und publiziert Bücher und Blogs zu den Themen Service-Haltung, Service-Performance, Empathie und Menschmomente.

www.forwardservice.de
www.sabinehuebner.de

Disziplin, Reflexion, Empathie und Mut

Persönlichkeitsentwicklung passiert nicht durch Information oder Kurzzeit-Trainings – so lernt man Lächeln, Servieren, Krawattenknoten. Immerhin. Mehr aber nicht. Persönlichkeitsentwicklung passiert durch Transformation über längerfristige Reflexionsprozesse. Dazu gehören Dialoge, die neue Richtungen aufzeigen, neue Perspektiven öffnen, den Menschen zugleich flexibler in seinem Denken machen und fester in seiner Haltung. Es gehört dazu, offen zu sein für Gedanken und Gefühle, Bedürfnisse und Sehnsüchte, Erfahrungen und Pläne – und zwar bei meinem Gegenüber und bei mir selbst. Das ist die Voraussetzung für Entwicklung.

Es ist auch die Voraussetzung für wertvolle Menschomente®. Wobei damit nicht das gemeinsame Schwelgen in der Begegnung gemeint ist, sondern auch Contenance: Das ist der Wille und die Fähigkeit, sich selbst zurückzunehmen, um seinem Gegenüber Raum zu geben. Es ist der Wille, dem anderen Menschen zuzuhören, statt immer nur selbst zu reden. Übersetzen Sie Contenance gerne mit Disziplin. Ein Wort, das uns heute allertümlich vorkommt. Dabei macht Disziplin in widrigen Zeiten oft den Unterschied.



Doch Reflexion und Disziplin allein bleiben kalt. Herzlos. Erst im Zusammenspiel mit Empathie werden diese Tugenden menschlich und warm. Und dann braucht es noch Mut. Denn nur mit Mut können wir, wenn es drauf ankommt, das Richtige tun, statt nur darüber zu reden. Haltung braucht Handeln! Dann kommen die Dinge in Bewegung.

Handeln gerade dann, wenn es schwierig ist

Es reicht nicht, die Idee der Haltung stolz vor sich herzutragen, um sich selbst damit aufzuwerten. Haltung ist kein Statusmarker, den man sich kaufen kann wie eine teure Uhr. Haltung ist nicht nur die (scheinbar) richtige Zeitung, die man liest, es ist nicht nur die (hoffentlich) richtige mediale Filterblase, in der man sich tummelt. Meinung lässt sich zwar als Haltung verkaufen, es fehlt aber etwas Entscheidendes: ethische Qualität. Reden statt Handeln, im Zweifelsfall alles weiter so zu sehen, wie man es schon immer sah und sich hauptsächlich um sich selbst drehen – das ist für mich Haltungsmogelpackung, aber keine echte Haltung.

Haltung meint Disziplin, Reflexion, Empathie und Mut. Es meint die Fähigkeit und Bereitschaft, die Welt in Bewegung zu setzen – gerade dann, wenn es schwierig ist. Unbequem. Riskant. Handeln im Kleinen für den Kunden, die Nachbarin, den Freund, die Schwester. Im Großen geht es um nichts weniger als darum, sich gegen die grassierende Gleichgültigkeit stark zu machen und für ein Mehr an Humanität. Gerade dann, wenn keiner guckt. Ja, Haltung macht Arbeit. Und Haltung macht glücklich. Lassen Sie uns über Haltung reden. Jetzt. Für Glück ist es nie zu spät.