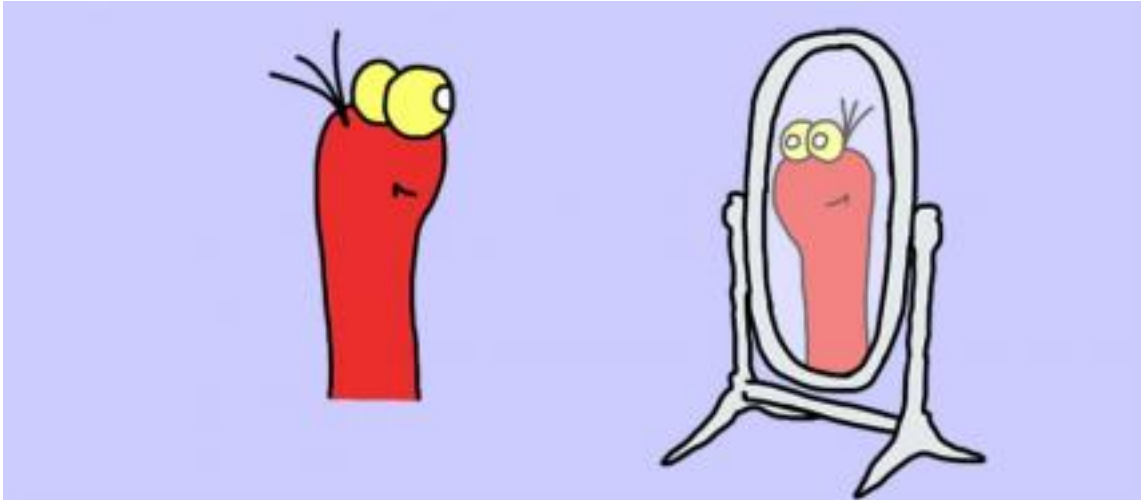


Selbstwertgefühl: Bin ich Löwe oder Hase?

von [Didier Morand](#) | 06.09.2019



Wie das Selbst-Bild die Kommunikation beeinflusst

Wir machen uns ein Bild von uns. Dieses Selbst-Bild erhalten wir, indem wir uns mit anderen vergleichen. Bewusst oder unbewusst stellen wir ständig fest: Ist der andere größer, besser, gescheiter, gebildeter, kleiner oder so groß wie ich?

- Warum reagiert der Mensch manchmal so komisch auf gestellte Fragen?
- Warum reagieren manche Menschen sehr häufig eigenartig, während dies bei anderen nur ab und zu passiert?
- Warum reagieren manche Menschen mit belehrenden Worten, Anklagen oder Rechtfertigungen während andere sachlich antworten?
- Würde es uns im täglichen Leben nicht helfen, derartige Fragen „besser“ zu beantworten, um in Folge dessen „besser“ zu reagieren?

Oft könnten wir viel dazu beitragen, eine Kommunikation zu retten oder zumindest zu verbessern, statt sie zu einem Streit eskalieren zu lassen. Dabei ist die Position die Sie und Ihr Gesprächspartner einnehmen völlig egal:

- Ob Sie ein Gast sind, der sich eben nicht über den Service im Restaurant ärgert, weil er den „Mechanismus dahinter“ erkannt hat
- Oder ob Sie in der Rolle der Bedienung Ihre Gäste besser motivieren wollen

Immer hilft ein Verständnis dessen, was da abläuft.

Der Umgang mit anderen wird immens erleichtert, wenn man weiß wie man auf manche Situationen eingehen soll. Sicher kennen Sie das Bibelwort „suchet und Ihr werdet finden“! Wenn ich weiß, worauf ich achten möchte, muss ich zwangsläufig viel mehr sehen und hören als einer, der gar nicht sucht.

Denken Sie darüber nach:

Ein Goldgräber kann Diamanten übersehen. Er sucht ja Gold!

Um zu verstehen, worauf Sie bei anderen Menschen achten sollen, sollten Sie beginnen über Ihr Selbstverständnis nachzudenken und es gegebenenfalls verbessern.

Dazu eine kleine Geschichte:

Ein Löwe zog durch die Steppe. Dort traf er einen wilden Hasen. Der Löwe richtete sich zu seiner ganzen stolzen Größe auf und fragte:

„Wer ist der König aller Tiere?“

Der Hase erstarrte vor Furcht und rief:

„Aber Sie doch, Majestät.“

Der Löwe lächelte und sagte zu dem Hasen mit einer großzügigen Geste: „Du kannst weitergehen!“

So traf er dann eine Gazelle, eine Hirschkuh, ein Zebra und eine Giraffe. Alle diese Tiere waren kleiner und schwächer als er, erkannten dies und richteten sich danach. Schließlich traf er ein Nashorn. Normalerweise wäre er diesem aus dem Weg gegangen, aber, angesichts seiner bisherigen Begegnungen, heute nicht. Er richtete sich wieder auf und stellt seine Frage. Üblicherweise hätte das Nashorn ihm nicht viel Beachtung geschenkt, aber heute, eingeschüchtert durch das laute, sichere Auftreten des Löwen, sagte das Nashorn: „Sie natürlich, Herr Löwe.“

Dann aber traf der Löwe einen Elefanten. Der Löwe, immer vor Stolz strotzend, brüllte ihm einmal mehr seine Frage zu. Der Elefant hob einmal kurz seinen Fuß, tupfte dem Löwen damit, sachte aufs Haupt, so dass dieser bis zum Hals in den Sand versank und ging, ohne sich umzudrehen, seines Weges.

Da rief der Löwe dem gemächlich davon schreitenden Riesen nach:

„Man wird ja wohl mal fragen dürfen?“

Was zeigt uns diese Geschichte?

Wir machen uns ein Bild von uns. Dieses Selbst-Bild erhalten wir, indem wir uns mit anderen vergleichen. Bewusst oder unbewusst stellen wir ständig fest: Ist der andere größer, besser, gescheiter, gebildeter, kleiner oder so groß wie ich?

Wir handeln aufgrund dieses Selbst-Bildes. Wenn wir meinen, unser Gesprächspartner sei uns haushoch überlegen, dann werden wir uns anders verhalten, als wenn wir unser Gegenüber als ebenbürtigen Partner einschätzen. Wesentlich daran ist, dass wir unsere Einschätzung als Grundlage für unser Handeln sehen, nicht die Realität. Denn für uns gilt unsere eigene Einschätzung einer Situation als **unsere Realität**.

Übertragen Sie nun diese Geschichte in Ihren Alltag: In Ihrem Umgang mit Gästen, mit Mitarbeitern, mit Lieferanten, mit Ihrer Familie.

Solange Sie sich als Löwe fühlen, handeln Sie auch danach. Wenn es Ihnen aber manchmal klar wird, wie klein und verletztlich Sie sind – im Vergleich zum Elefanten – ändern Sie Ihr Verhalten sofort.

Oder denken Sie an das schüchterne Nashorn. Er hat sich nicht in die Flucht jagen lassen, weil es wirklich schwächer war, sondern weil es sich für schwächer hielt. Sein Selbst-Bild war in dem Moment kleiner.

Unser Selbst-Bild muss nicht mit der Wirklichkeit übereinstimmen. In der Gegenüberstellung des Löwen mit dem Hasen und der Gazelle stimmen Selbst-Bilder und Wirklichkeit überein. Nicht in den Anderen Begegnungen. Wenn die Diskrepanz zwischen Selbst-Bild und Wirklichkeit zu groß ist, leidet die Kommunikation.

Und wenn die Kommunikation leidet, leidet auch das Selbstwertgefühl.

Sehr oft sehen wir den Gast als Löwen. Ist es nicht so, weil wir ihn fürchten, dass wir ihn für motzig halten, ihn mit Vorschriften, Regeln und Belehrungen abdecken? Auch wenn er es nicht ausspricht, früh oder spät rächt sich dieser Gast. Und zwar ganz massiv über Bewertungsportale.

Unsere Gäste verlangen nicht, dass wir als Untertanen oder Knechte auftreten. Wer fühlt sich schon wohl bei aufgesetzter Freundlichkeit und nicht mehr zeitgemäßen Vorbeugungen.

Viel mehr erwartet der moderne Gast ein selbstbewusstes, aufrechtes Auftreten auf Augenhöhe. Es geht dabei darum, für sein Wohlergehen zu sorgen und ihn das zu spüren zu lassen. Sicherlich sind wir nicht immer einer

Meinung, doch reden wir mit ihm, machen wir ihm unsere Position klar und erklären ihm die Hintergründe dafür, z. B. bei der Preisgestaltung.

Sie haben Ihren Bierpreis schon wieder um x % erhöht!

„Ja lieber Gast. Von unserer Brauerei haben wir dieselbe Erhöhung bekommen. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass wir diese Preiserhöhung eins zu eins weitergeben.“

Gerade bei diesem sensiblen Thema **sind wir zu oft Hasen, Maus oder Gazelle.**

Fazit

Der Schlüssel zum Gast führt ohne Zweifel über seine Emotionen. Würden wir uns täglich tatsächlich ernsthaft mit den Emotionen und Gefühlen unserer Gäste auseinandersetzen, hätten wir weniger Probleme bei der Durchsetzung notwendiger wirtschaftlichen Entscheidungen.

Dabei ist spürbare Leidenschaft und Begeisterung gemeint und eine echte, offene Kommunikation auf Augenhöhe.

Herzlichst

Ihr Löwe Didier Morand

Über den Autor



[Didier Morand](#)

Didier Morands Schwerpunkte in der strategischen und operativen Hotelberatung: Positionierung, Produktentwicklung, Teamcoaching, Fachbezogenes systemisches Personal Coaching

[> Alle Blogbeiträge dieses Autors](#)

Didier Morand eine E-Mail senden

didier.morand [at] unternehmer-manufaktur.de

Das könnte Sie auch interessieren

Weitere Blog-Einträge



[Da ist der Wurm drin! – Der Weg zum Selbst-Verständnis](#)

Der eigene Wille versus die Vernunft

[Weiterlesen](#)

Source URL: <https://www.unternehmermanufaktur.com/blog/selbstwertgefuehl-bin-ich-loewe-oder-hase>