



### „Begleitung von Kunden in schweren Zeiten“

So wie wir mit unseren Kunden freudige Erlebnisse teilen, so kommt es auch ab und zu vor, dass Kunden mit einem großen Paket an Sorgen bei uns ankommen. Grundsätzlich meine ich damit wirkliche Sorgen, schwere Lebensphasen, schwere Krankheiten und Schicksals-Schläge der Kunden oder den Angehörigen. Die folgenden Möglichkeiten lassen sich aber auch bei kleineren Katastrophen oder banalen Befindlichkeits-Störungen erfolgreich anwenden. Denn, und hier sind wir schon bei der ersten der sieben Grundregeln des Phoenix-Konzepts. Phoenix deshalb, weil es manchmal im Leben Situationen gibt in denen man wie der Phoenix völlig zu Asche wird, alles loslassen muss, um dann wieder neu und mit aller Kraft zu starten.

#### Regel 1:

**Nur der Kunde entscheidet ob etwas schlimm für ihn ist, oder nicht**, bzw. wie er es zeigen will. So kann es sein, dass eine Frau völlig aufgelöst kommt und in Tränen ausbricht, weil der Friseur sie ihrer Meinung nach verhandelt hat und eine andere Frau kommt völlig in sich ruhend und lächelt beim Erzählen, dass sie gerade einen lieben Menschen verloren hat und sehr traurig ist. Nun ist es an Ihnen, beiden Empathie entgegenzubringen und beide da abzuholen wo sie gerade stehen, egal ob Sie selbst die Situation tragisch finden oder nicht. Natürlich bedarf es Feingefühls und einer Unterscheidung in der Herangehensweise, ob die Kundin nun fix und fertig ist, weil der Bikini nicht mehr passt oder ob sie gerade ein Schicksals-Schlag getroffen hat. Wie jemand aber mit Problemen fertig wird, und wie schlimm es für denjenigen ist, haben wir nicht zu beurteilen.

#### Regel 2:

**Keine erzwungene Kommunikation.** Wenn die Kundin nichts erzählen will, obwohl Sie vielleicht wissen, dass gerade etwas Schlimmes in ihrem Leben passiert ist, dann muss sie das nicht! Wenn es auf die Frage, die wir ja immer stellen, wie es denn gehe, nicht auf ihre Situation eingeht, vielleicht nur sagt, das alles gerade etwas viel ist, dann richten wir zwar ggf. die Behandlung danach aus, jedoch steht es uns in keiner Weise zu, hier zu bohren. Vielleicht möchte sie ja gerade bei uns einfach mal NICHT mit dem Problem konfrontiert werden, oder kann noch nicht darüber reden. Meistens wird sich beim Behandeln der unten angegebenen „verdächtigen“ Stellen sowieso ein Seufzer einstellen und vielleicht so durch ein

paar Worte von ihr deutlich, wie viel Spannung sie doch in sich trägt. Auch hier geht man nicht eigenmächtig auf das Problem ein. Sie sind kein Therapeut! Doch hier können Sie mit Wohlwollen die Bewegungen noch weicher und fließender werden lassen. Sie dürfen ruhig sagen, wenn Sie Spannungen spüren und dass diese jetzt durch die Behandlung losgelassen werden können, aber keinesfalls sollte es den Anschein erwecken, als wären Sie neugierig darauf, was denn jetzt Belastendes da ist, oder gar erzählen was sie denken was es sein könnte.

Regel 3.

### **Bleiben Sie neutral und außerhalb der Situation!**

Das bedeutet beileibe nicht, dass Sie teilnahmslos und unbeteiligt sein sollen. Zeigen Sie Betroffenheit, wenn Sie betroffen sind, aber fallen Sie nicht in das Elend, was auch immer es sein mag, des Kunden mit hinein. Das nützt niemanden. Auch ich habe die ein oder andere Träne mit einem Kunden vergossen, wenn es ganz schlimme Ereignisse waren, jedoch sehe ich es als meine Pflicht und Verantwortung, MEINE Gefühle zurückzunehmen und zu schauen, wie ich dem Kunden Gutes tun kann.

Im Seminar, wenn ab und zu durch eine lösende Berührung eine Reaktion ausgelöst wird, dauert es oft keine zehn Sekunden, bis einer in der Runde aufspringt, den anderen fest in den Arm nehmen möchte, einen beschwichtigenden Ratschlag hat oder gleich eine Lösung anbietet, nur weil wir es einfach nicht aushalten, wenn jemand dasitzt, nach Worten ringt und schluchzt. Das Heilsamste für diesen Menschen ist es einfach Raum zu haben und Empathie! Hier ist auch unsere Aufgabe, die Situation erstmal so zu nehmen, wie sie ist, und dem Kunden zu signalisieren, dass wir ihn verstehen, und das er einfach SEIN darf. Egal, ob Sie das persönlich auch als Krise ansehen würden oder nicht! Ein absolutes No-go wäre hier zu sagen: „ach das ist doch gar nicht so schlimm“ Ein Bestätigen der momentanen Situation ist für den Kunden wichtig, und wenn es nur ist: „Oh weh! Das ist keine schöne Situation. Ich werde heute mein Bestes geben, Ihnen Gutes zu tun! Taucht eine Reaktion während der Behandlung auf, ignorieren Sie das natürlich nicht. Ein Taschentuch, ein Glas Wasser und Zeit, bis sich die Wogen geglättet haben und Sie mit der Behandlung weitermachen können, ist wichtig!

Regel 4:

### **Keine persönlichen Betrachtungen**

Diese Übung, die wir im Kommunikations-Seminar immer Simulieren, ist eine der schwersten: Es steht uns nicht zu, der Situation oder dem Kunden eigene Betrachtungen überzustülpen. Es nützt z.B. einer Frau, die gerade von ihrem Mann betrogen wurde und nun mit drei Kindern alleine dasteht, gar nichts, wenn Sie ihr erzählen, dass Sie ja schon lange gedacht haben, dass dieser Partner der falsche wäre. Zumal Ihre Äußerungen die Kundin dazu bewegen werden, falls eine Versöhnung stattfindet, nicht mehr zu Ihnen zu kommen. Ihre eigenen ähnlichen Erlebnisse und Tragödien will die Kundin in diesem Moment auch nicht wissen. Es interessiert die Kundin in diesem Fall ganz und gar nicht, wie Sie Ihre Krise

gelöst haben. Es braucht für jeden Menschen seinen eigenen Weg zur Lösung der Krisen in seinem Leben.

#### Regel 5

**KEINE Ratschläge!** Im Idealfall kommt der Kunde durch die Ruhe bei Ihnen und die verschiedenen Behandlungsmöglichkeiten (s.u.) selber auf eine Lösung, wie er mit der Situation umgehen kann. In unseren Gesprächstrainings üben wir heilsame Gespräche, die dem Kunden helfen, sich selbst zu orientieren. Dies bedarf viel Feingefühls und vor allem auch der Fähigkeit, bei einem Gespräch den roten Faden in der Hand zu behalten und nur eventuell Fragen zu stellen. Wir schmunzeln dann oft über unsere Neigung, dem Anderen die eigene Meinung oder die eigene Lösung anbieten zu wollen. Hier ist es wirklich hilfreich zu trainieren, wie man sich in einem Gespräch komplett neutral des Problems eines Kunden annimmt. Und es braucht natürlich auch Ihre Bereitschaft, sich auf so ein Gespräch einzulassen. Und vor allem auch Ihre Souveränität und Fähigkeit, den Ausstieg wieder zu finden, wenn die Situation Ihre Kompetenzen übersteigt.

#### Regel 6:

##### **Seien Sie sich Ihrer Grenzen bewusst!**

Als Kosmetikerin haben Sie durchaus die Möglichkeit, ganz tief in die Emotionen, Erlebnisse und Schicksale der Kunden einzutauchen. Tun Sie das nie, wenn Sie den Weg hinaus nicht mehr finden und der Kunde in schlechterem Zustand aufgewühlt Ihr Institut verlässt. Das ist nicht nur unprofessionell, sondern auch fahrlässig. Besser ist es, an einem guten Punkt (und das ist ganz wichtig) das Gespräch gekonnt zu beenden und falls der Kunde das wirklich möchte, Visitenkarten von guten Therapeuten, Heilpraktikern oder Ärzten bei der Hand zu haben und ganz vorsichtig zu fragen, ob das vielleicht eine Möglichkeit wäre, sich bei der Lösung seines Problems unterstützen zu lassen. Wenn ich auch immer wieder in Seminaren die Grenzen der Kosmetikerin darstelle, ist es meiner Meinung nach trotzdem immens wertvoll, die Grundlagen für ein heilsames Gespräch zu kennen und sie im Bedarfsfall anzuwenden – gerade auch für die täglichen Kunden, die sich einfach über dies oder jenes ärgern, und die dann, richtig angenommen, Ihr Institut ohne diesen unnötigen Ballast wieder verlassen. Dies ist sicher eine der Gründe, warum sie immer wieder gerne kommen.

#### Regel 7

##### **Dienen Sie nicht als seelischer Mülleimer**

Sie sollten sich auch im Interesse der Kunden davor schützen! Die meisten Kollegen, die bei uns die heilsame Kommunikation lernen, erzählen im Eingangsgespräch, dass sie sich ausgelaugt fühlen, ja als seelischer Mülleimer der Kunden. Das ist, auch wenn es nun hart klingt, ein Problem des Behandlers, nicht der Kunden. Tratsch macht hässlich. Auch wenn man mit einsteigt! Es ist immer wieder auch für mich eine Herausforderung, diesen rasch in Wohlwollen und Verständnis umzuwandeln, denn nur das ist es, was die Kundin wirklich

befreit und wieder schön macht! Die Möglichkeiten, sich vor sogenannten Energiesaugern, wenn auch unabsichtlich, zu schützen sind ganz einfach, sprengen hier aber den Rahmen des Artikels. Grundsätzlich sollte jeder Behandler eine für sich gut funktionierende Lösung zum Schutz vor Übertragungen im „Werkzeugkoffer“ haben, dann gehen auch Sie aus jeder Behandlung gestärkt und kraftvoll heraus!

### **Bewährte Hilfsmittel für die unten angegebenen Behandlungen:**

Heilsteine, die ich dann auch gerne mitgebe sind:

Amethyst – bei Trauerarbeit

Granat – Bei scheinbar hoffnungslosen Situationen

Achat – bei Schutzbedürftigkeit

Rauchquarz – bei extremen Belastungen

Epidot – bei extremer Erschöpfung

Blauer Chalcedon – wenn man nicht reden kann

Dumortierit – der Take-it-easy-stein

Fluorit – bei dem Gefühl fremdbestimmt zu werden

Nicht ungenannt bleiben sollten auch viele Kräuterteemischungen, Bachblüten (hier vor allem die Rescue-Tropfen und äth Öle wie Zirbe, Lavendel und römische Kamille, die wir, je nach Wissensstand erfolgreich in die Behandlung einfließen lassen können. Auch Engelskarten oder andere Mutmachkarten, die ich oftmals den Kunden vor oder nach der Behandlung ziehen lasse sind ein schönes GiveAway für den Kunden und nach Jahren erzählen sie oft noch davon und zeigen mir ihre Karte im Geldbeutel.

Einige der Phoenix-Behandlungsimpulse möchte ich Ihnen noch als Anwendung hier vorstellen:

Sie gelten als Ideeanstoß und sollten je nach Ausbildungs- und Wissensstand durchgeführt werden: Achten Sie bei der Massage vor allem auf einen guten Rhythmus und verändern ab und zu die Dynamik, also die Druckintensität. Gerade in Zeiten, in denen man den Halt verloren hat, braucht man auch sanften Druck, um sich wieder zu spüren.

**Die Füße:**

Wenn jemand gerade etwas Schlimmes erlebt, dann hat er oft „den Boden unter den Füßen“ verloren. Hier ist es ganz wichtig, die Füße in die Behandlung mit einzubeziehen. Ganz einfach mit einer schönen Fußmassage, die jede Kosmetikerin auch ohne große Vorkenntnisse kann oder auch mit speziellen Griffen an den Reflexzonen, oder die metamorphe Technik. Wir wenden uns hier auch ganz besonders der Achillessehne zu, die beim Thema „Belastung“ einen zentralen Stellenwert einnimmt. Oft ist sie bei Stress zum Zerreißen gespannt (was sie dann auch oft tut). Hier sind lösende, weiche Griffen ein Segen. Um aufgestaute Energien zu lösen, ist ein Salzpeeling ideal. Hierzu wird gutes natürliches Massageöl mit feinem Bio-Salz vermischt und der Fuß damit massiert. Tipp: Dies mache ich grundsätzlich, wenn es angezeigt ist, während eines Fußbades zu Beginn der Behandlung. Dann ist auch das Salz im Wasser, und ich habe keine Brösel auf der Liege. Ich verwende deutsches Steinsalz mit spagyrischem Beinwell und versteinertem Holz. Das reinigt und erdet gleichermaßen. Für die Massage verwenden wir das passende Edelsteinöl und Massage-Griffel oder einfache Trommelsteine aus versteinertem Holz, die dem Kunden die Information der Bodenhaftung signalisieren. Bewährt haben sich Sedierung des Nierenpunktes einige Minuten mit sanften Berührungen.

**Die Hände und Arme samt Schulterblatt:**

Arme sind Ausdruck unserer Seele. Am schönsten kann man da bei einem emotional aufgeregten Südländer beobachten. Sind die Arme schlaff und hängen von den Schultern herunter, stimmt unser Seelenleben nicht. Zudem läuft an den Armen auch der Lungenmeridian, der für Weite und Freiheit im übertragenen Sinne steht. Auch hier fehlt bei Krisen oft die Luft zum Atmen, die Schultern hängen nach vorne! Wohltuende stärkende Dehnungen und Streichungen der Arme sind hier ein wahrer Segen. Ein sanftes Kneten der Hände stärkt energetisch den Handlungsbereich. Viele fühlen sich ja ohnmächtig und denken sie könnten nichts tun. Ein warmer Stein (siehe oben) oder ein schönes geschliffenes Stück Holz (hier hat sich die starke Eiche bewährt) in jeder Hand schließt die Arm- und Handmassage ab.

**Der Bauch unser „Bauchhirn“**

Hier sei kurz eine beruhigende Massage im Darmverlauf mit einem Öl und einigen Tropfen Berglavendels erwähnt. Dies ist auch ein gerne angenommener Tipp für Zuhause. Ob für die Kundin oder oft auch die Kinder. (Rezepturen gerne auf Anfrage)

**Das Sternum/ Brustbein – der Thymus**

Ein äußerst sensibler Bereich, gerade bei Situationen, in denen etwas auf der Brust liegt, die Luft zum Atmen nimmt oder das Herz schwer macht. Wenn die Last auf den Schultern so schwer ist, dass man vorne zusammensinkt....

Hier wenden wir lösende, sogenannte Feel-Free-Griffe, die an die craniosacralen Therapie angelehnt sind. Bei seelischer Belastung verkleben bzw. verspannen die sogenannten

Diaphragmen. Während Faszien (die auch bei Stress verhärten) den ganzen Körper längs durchziehen, sind die Diaphragmen eher ähnlich einer Abteilung der verschiedenen Querbereiche des Körpers. Einer davon wird eben ganz besonders bei „Schwerezuständen“ behandelt, der Brustbereich: Hierzu werden z.B. die Schultern samt Schlüsselbein sanft nach unten gedrückt und wenn man merkt, dass die Spannung nachlässt, zieht man das Dekolleté nach rechts und links auf, bis man das Gefühl hat, es geht unendlich weiter. Dies wiederholt man mehrmals. Das dazugehörige Thymus-Chakra sitzt am Brustbein und ist sehr, sehr empfindlich. Wenn die Kundin es aber zulässt und Sie vorsichtig und sanft massieren, können Sie hier sehr viel Druck mit linksdrehenden Kreisen auflösen. Zur Unterstützung darf dann auch ein warmer passender Stein auf diese Stelle. Aber auch eine ausgiebige Dekolleté Massage, wie sie in jeder guten Kosmetikbehandlung anzutreffen ist, ist hilfreich. Haltung und Ausstrahlung sind danach ganz anders. Das wirkt sich unweigerlich auch auf den psychischen Zustand aus. Nützen Sie einfach Ihre Möglichkeiten in der Kosmetik, das macht unseren Beruf so spannend, abwechslungsreich und bereichernd.

Nun wünsche ich Ihnen berührende Begegnungen mit Ihren Kunden, in guten wie in schlechten Zeiten!

„Gehe Deinen Weg in Schönheit“

Ihre Monika Grundmann

