

Mit Humor durch die Corona-Krise

Ralph Lange

02.04.2020 · Viele Serviceeinheiten nicht nur im Tourismus und in sozialen Berufen, sondern vermehrt bei Versicherungen und Banken - stehen durch die Corona Krise und die dadurch bedingten Veränderungen unter besonderem Druck. Sei es durch stark erhöhtes Anrufaufkommen (persönliche Kontakte sind ja fast nicht mehr möglich) oder durch gestresstere, teils in Existenznöte geratene Kunden. Damit umzugehen ist für Servicemitarbeiter in diesen Zeiten besonders schwer, denn sie sind auch selbst betroffen. Aber wenn sich Sorgen und Ängste auch im Serviceteam festsetzen, wird es immer schwerer, sich selbst zu schützen und Kunden im Zweifel auch einmal emotional aufzufangen.

Gegen solche Belastungen gibt es ein bekanntermaßen sehr wirksames Rezept, und das heißt Humor. Humor sorgt nämlich nicht nur für eine besondere Aufmerksamkeit bei Kunden, sondern hilft auch den Servicemitarbeitern bei der Bewältigung der emotionalen Schwerstarbeit. Humor entspannt, stärkt die Resilienz, fördert die Teamarbeit und gestaltet belastende Arbeitssituationen erträglicher. Dadurch steigt der Stresspegel deutlich langsamer, was sich wiederum auch positiv auf die Krankheitsquote auswirkt.

Im Grunde ist Humor ein unverzichtbarer Bestandteil der täglichen Servicearbeit. Eine humorvolle Haltung fordert aber auch ein wenig Mut, denn sie kollidiert z.T. mit dem eigenen Verständnis von Seriosität.

- Im Gespräch mit Kunden und Patienten muss man lernen einzuschätzen, welche Dosis das Gegenüber verträgt, und ob die Situation tragfähig für Humor ist. Ob der andere zum Beispiel bereit ist für ein wenig Galgenhumor in der Krise.
- Im Team ist es wichtig zu lernen, dass eine positive Grundstimmung nicht von alleine kommt, aber leider - insbesondere in schwierigen Phasen - von alleine verschwindet. Dass man also etwas aktiv dafür tun muss, und das ist ungewohnt. Erfahrungen zeigen aber, dass dieser Mut belohnt wird, dass sich Teams sogar selbst überraschen können, wenn sie sich auf den Weg machen und zu der Erkenntnis kommen „Wir können auch locker“ – und gleichzeitig seriös, korrekt und professionell.

Aber ist Humor angesichts der weltweiten Krise angebracht? Unbedingt! Denn die emotionale Belastung für alle Beteiligten ist ja noch größer, als im Normalfall. Es kommt nur darauf an, den richtigen, empathischen Umgang mit Humor zu üben, sowohl im Kundenkontakt, als auch im Team.

3 Tipps, wie Sie mit Humor den Stress besser bewältigen:

- Erlauben Sie Ihren Mitarbeitern ausdrücklich zu experimentieren, wo und wie es gelingt, ein Lächeln beim Kunden zu erreichen. Das geht öfter, als man denkt und wirkt auch auf den Mitarbeiter zurück – und wenn gelächelt wird, war alles richtig. Sammeln und kommunizieren Sie die Erfolgsgeschichten!

- Setzen Sie Impulse, um sich abzureagieren. Das können Albernheiten sein, Bürospiele (wie z.B. Büro-Boule oder Bewegungsspiele) oder (Kurz-) Entspannungsübungen (one minute meditation). Diese Impulse müssen sehr entschlossen kommen und erfordern oft zu Beginn eigenes Mitmachen, sonst trauen sich die Mitarbeiter nicht, mitzumachen.
- Integrieren Sie die Mitarbeiter im Home-Office bei solchen Aktionen über Telefon oder Webex. Dann sind auch diese Kollegen mit ihren Gedanken, Ängsten und Sorgen nicht allein.

Mehr denn je sind jetzt Führungsqualitäten gefragt! Mit diesen Tipps helfen Sie Ihren Mitarbeitern auch in schwierigen Zeiten das Lächeln zu bewahren - denn eins haben das Corona-Virus und das Lachen gemeinsam - sie sind ansteckend!

Jegliche Veröffentlichung und nicht-private Nutzung exklusiv über die BusinessVillage GmbH. Bitte senden Sie Ihre Nutzungsanfrage an redaktion@businessvillage.de.



Ralph Lange berät seit über 20 Jahren namhafte Unternehmen dabei, exzellenten Service zu verwirklichen. Gemeinsam mit Top-Perform-Gründerin Helga Schuler hat er maßgeblich das Erfolgsprogramm Emotional Power für Service- und Vertriebsorganisationen entwickelt. Seit 2019 hat Ralph Lange die Leitung des Berater- und Trainer-Netzwerks inne. » <http://www.top-perform.de>