



VERTRAUEN

Finanzierung Schnell und unbürokratisch
Beziehungspflege Verhältnis zum Kunden
Selbstzweifel Gesundes Selbstvertrauen



„Was hier erzählt wird,
bleibt auch hier.“

Shpëtim Osmani alias Timi, Barbier

TRAU DICH

Sich auf andere zu verlassen, kann sich lohnen.

Wer vertraut, geht zuversichtlicher und positiver durchs Leben. Kein Platz für Hintergedanken oder Misstrauen. Freilich – man riskiert, enttäuscht zu werden. Das hat im übertragenen Sinn der Darmstädter Künstler Ralf Kopp veranschaulicht. Vor der Katharinenkirche in Frankfurt am Main, auf einer der meistfrequentierten Einkaufsstraßen, bildete er aus 54.000 1-Cent-Münzen das Wort „Vertrauen“. 540 Euro, unbewacht, allerdings gefilmt von einer versteckten Kamera über den Köpfen der Vorübergehenden. Rund 14 Stunden überdauerte das Werk, einige Passanten legten sogar Geld dazu. Andere wiederum bedienten sich. Bis das Vertrauen reichlich lückenhaft und schließlich komplett verschwunden war, den Großteil räumte spätnachts eine Gruppe Jugendlicher ab. Doch die jungen Leute behielten die Münzen nicht für sich, sondern bescherten einen Obdachlosen – selbst Hollywood hätte sich kein versöhnlicheres Happyend ausdenken können.

Noah Carl und Francesco C. Billari, Forscher an der Universität Oxford, konnten in einer Studie nachweisen, dass es eine Verbindung zwischen Intelligenz und Vertrauen gibt. Je gebildeter der Mensch, desto mehr vertraut er anderen. Die Autoren ziehen daraus den Schluss, dass intelligentere Menschen das Gegenüber oder die Situation besser einschätzen können. Doch mitunter reicht auch ein Helm oder Schwesternkittel, um verlässlich zu wirken. In den Top 3 der vertrauenswürdigsten Berufsgruppen rangieren Feuerwehrleute mit 97 Prozent ganz vorn, nur knapp dahinter Sanitäter, Krankenschwestern und -pfleger. So ein Ergebnis der Studie „Trust in Professions 2014“ des Marktforschungsinstituts GfK. Kritisch wird's, wenn ein Feuerwehrmann nebenberuflich Versicherungen verkauft – schließlich trauen Versicherungsvertretern nur rund 19 Prozent der Deutschen über den Weg. Dahinter landen nur noch Politiker mit 15 Prozent.

Nicht für jedermanns Ohren

Ioannis Chronakis ist per se Vertrauensperson. Der 35-Jährige arbeitet als Barkeeper in der Mono Bar & Club in Stuttgart. Er begegnet häufig Gästen, die spätnachts ihr Leben auf dem Tresen ausbreiten. Was nach Filmklischee klingt, kann er aus 20 Jahren Berufserfahrung nur bestätigen: „Als Barkeeper ist man auch Psychologe. Es werden Themen angesprochen, die nicht für jedermanns Ohren bestimmt sind“, übertönt Ioannis den 60er-Jahre-Soul im Hintergrund. „Meistens sind es Liebesgeschichten, Frau, Freundin, egal. Man bekommt querbeet alles aus dem Leben anderer zu hören.“ Etwa wie sehr die Geldsorgen plagen, während links und rechts die Cocktails über die Theke wandern. Dass die Gesundheit nicht mehr so mitspielt wie früher, während das Partyvolk auf der Tanzfläche hüpfet. Dabei die viel beschworene professionelle Distanz zu wahren, fällt Ioannis nicht immer leicht, und manchmal will er das auch nicht. „Einiges geht mir wirklich nahe, dann versucht man, irgendwie zu helfen mit Tipps oder Lebenserfahrung. Das lässt einen auch nach Feierabend nicht mehr los. Andererseits sage ich aber auch: ‚Mich interessiert es nicht, dass du fremdgegangen bist. Du hast deine Situation selbst verschuldet.‘ Und wie hält er es privat mit den Mitmenschen? „Ich bin vorsichtig, aber es gibt Menschen, denen ich blind vertraue. Die haben mich noch nie enttäuscht.“

Entspannt und treu

Vertrauen können muss auch, wer zu Shpëtim Osmani alias Timi geht. Er hantiert mit scharfen Messern an Hals und Gesicht. „Konzentration ist bei meiner Arbeit wichtig, es ist nicht ganz ungefährlich“, sagt der Herrenfriseur und Barbier der alten Schule. In seinem Salon im Stuttgarter Westen bietet er Nassrasuren, Haarschnitte und Typberatungen an. Es duftet nach längst vergessenen Rasierwassern, das Retroambiente erinnert an den Charme vergangener Jahre. Ihm liegt es, ausschließlich die Herren zu behandeln. „Der Mann an sich ist ergebnisorientiert und unkompliziert. Er will typgerecht aussehen und gut riechen“, erzählt Timi, der bereits mit 14 Jahren das Handwerk von der Pike auf gelernt hat. In seinem Salon darf das starke Geschlecht mal so richtig entspannen. Rund 35 Minuten dauert die klassische Nassrasur nach sämtlichen Regeln der Barbierkunst: „Heiße Tücher, Gesichtsmassagen, Pflege, es steckt ein ganzes Verwöhnritual dahinter. Das gefällt wiederum auch den Frauen, die ihren Partnern Gutscheine kaufen.“ Mit seinem Konzept ist Timi erfolgreich, viele Kun-

den kommen seit mehr als zehn Jahren zu ihm. „Man sagt oft: ‚Zahnarzt und Friseur wechselt man nicht.‘ Vor allem Männer sind da sehr konservativ“, sagt Timi. Aus Treue erwächst Vertrauen, und wer immer entspannter in den Barbierstuhl sinkt, öffnet sein Herz. „Meine Kunden wissen: Was hier erzählt wird, bleibt auch hier“, sagt der Herrenfriseur. Das Themenspektrum reicht vom Geschäftsleben über Fußball bis zu heiklen Dingen wie Haarausfall oder Beziehungsproblemen. Langjährigen Kunden erzählt er auch aus seinem Leben, er will sich nicht verstellen. „Ich bin schließlich kein Schauspieler“, betont Timi.

Ganz nah

Schauspielern will Annabelle Dautel ebenfalls nicht. Ganz im Gegenteil. „Ich begegne dem anderen mit echter Empathie und stecke ihn in keine Schublade“, sagt sie, „daraus entwickelt sich das Vertrauen.“ Sie arbeitet bereits seit zwei Jahren ehrenamtlich bei der Telefonseelsorge in einer deutschen Großstadt. „Ich wollte der Gesellschaft etwas zurückgeben und mehr machen, als Kuchen zu backen. Etwas, das wirklich verändert und dabei kein großes Aufsehen erregt“, erklärt sie. Über einen Artikel in der Zeitung wurde sie auf das Ehrenamt aufmerksam. Eines, das zweifellos eine stabile Psyche erfordert und mit einer zweijährigen Ausbildung beginnt. Jeder Anrufer bringt seine eigene Geschichte mit. Eine, die oft von Armut, Krisen, Einsamkeit oder Missbrauch erzählt. Aus dem Betreuungsgebiet gehen jährlich mehr als 23.000 Anrufe ein. 12 Prozent davon können die Mitarbeiter bearbeiten, zu jeder Tages- und Nachtzeit sind sie per Telefon, Chat und Mail erreichbar. „Man hat immer nur dieses eine Gespräch. Der Anrufende hat etwas, das ihn umtreibt. Ja, es geht um Probleme, aber es ist ehrlich und echt. Diese Tiefe und diese Art von Begegnung gibt mir ganz viel zurück“, berichtet Annabelle Dautel. Ein Telefonat dauert meist rund eine halbe Stunde. Doch es gibt nicht, wie viele vermuten, die klassische Klientel: „Die Leute stammen aus allen Gesellschaftsschichten und jeder Altersgruppe, von 6 bis 99. Man weiß nie, wer als Nächstes anruft“, sagt Annabelle. Da gebe es auch den erfolgreichen Manager, der sehr darunter leidet, dass er keine Frau findet. „Der beste Rat ist, keine Ratschläge zu geben, sondern richtig zuzuhören. Das klingt ganz einfach, ist es aber nicht. Wir sind es gewohnt, in Gesprächen immer gleich unsere persönliche Einschätzung abzugeben. Damit sind wir ganz schnell bei uns, nicht mehr beim anderen. Zuhören wird als passiv empfunden. Dabei kann es ein Gespräch öffnen.“

„Es werden Themen angesprochen, die nicht für jedermanns Ohren bestimmt sind.“

Ioannis Chronakis, Barkeeper



„Man hat immer nur dieses eine Gespräch.“

Annabelle Dautel, Telefonseelsorgerin

