

Aromatherapie im Call Center

Da liegt was in der Luft!

Haben Sie schon einmal von Aromatherapie gehört? Bestimmt, aber was hat das Ganze im geschäftlichen Umfeld – und darüber hinaus in Call und Contact Centern – zu suchen? „Einiges!“, ist unser Gastautor Udo Peilicke überzeugt.



Call Center unterliegen in ihren Aufgaben und Arbeitsbereichen einem steten Wandel. Künstliche Intelligenz hält Einzug und es ist kaum vorstellbar, wie sich ihre Funktion in den kommenden Jahren noch verändern beziehungsweise erweitern wird. Eine Menge davon wird durch Technologie getrieben, doch was wir heute sehen, ist, dass Menschen es sind, die den Kontaktsuchenden nicht nur mit Fakten, sondern auch mit eigener Emotion und Einfühlungsvermögen begegnen. Das viel zitierte „Lächeln durchs Telefon“. Sie wissen, was ich meine? Bestimmt!

Die Kraft der Natur nutzen

Ätherische Öle sind Essenzen, die aus Pflanzen, Wurzeln und Fruchtschalen per Dampfdistillation oder Kaltpressung gewonnen werden. Ihre Wirkung auf den menschlichen Stoffwechsel und auf Emotionen sind seit Jahrtausenden bekannt – ein Beispiel: Myrrhe und Weihrauch als Geschenk zur Geburt ist eine der bekanntesten Überlieferungen und schon über 2.000 Jahre alt.

Es gibt jedoch noch ältere Hinweise, die auf die Verbreitung ätherischer Öle als gesundheitsunterstützende Maßnahme hindeuten: Bei Ausgrabungen in Ägypten, China und dem Zweistromland wurden Amphoren gefunden, in denen ätherische Stoffe nachgewiesen werden konnten. Im

Lauf der Jahrhunderte wurde das Wissen um die Heilkräfte der Natur ständig erweitert und weitergegeben. Hildegard von Bingen, die von 1098 bis 1179 lebte, ist hier zu nennen. Sie gilt als Wegbereiterin der Naturmedizin im europäischen Raum, aus dem sich dann die Phyto-



Die wohl gebräuchlichsten Öle in Unternehmen aus dem doTERRA-Sortiment sind mittlerweile in einem „Together-Kit“ zusammengefasst. Ein ideales Startpaket, wenn es darum geht, die Essenzen im Unternehmen einzuführen. Im Anschluss daran können auch weitere komplementäre Öle eingeführt werden. Hier helfen Workshops und Einzelgespräche mit den Mitarbeitern, um die individuellen Aufgabenstellungen und Herausforderungen zu lösen.



pharmakologie, die Lehre um Wirkweisen von Naturpräparaten, entwickelte.

Aromatherapie ist ein Teilbereich dieser Wissenschaft, die für jeden deutschen Medizinstudenten zur Ausbildung gehört und die seit Beginn des 20. Jahrhunderts durch den französischen Chemiker und Parfümeur René-Maurice Gattefossé besonderen Auftrieb erhielt. Es gibt zahlreiche Studien namhafter Institutionen und Kliniken, die zu verschiedenen Essenzen und deren Anwendungen forschen und ihre Ergebnisse veröffentlichen. Der deutsche Prof. Dr. mult. Hanns Hatt gilt als internationale Koryphäe und Wegweiser im Bereich der Duft- und Wirkungsfor-schung, die sich sogar auf Epigenetik und Alternativen zu Antibiotika ausdehnt.

Auf die Qualität kommt es an!

Es gibt keinen internationalen Bio-Standard für ätherische Öle. Die Folge: viele verschiedene Anbieter weltweit und gravierende Unterschiede, was die therapeutische Wirkung und die Anwendbarkeit beeinflusst. Neben dem „Deutscher Apothekenstandard“, der diese Naturproduk-

te immer mit derselben olfaktorischen Erscheinung definiert (riecht immer identisch), gibt es Bio-Öle gemäß nationaler Definition oder eben Essenzen, die von Herstellern aus Einzelkomponenten aus dem Weltmarktangebot zusammengestellt werden. Teilweise gibt es Angebote, die – aufgrund der EU-Kennzeichnungsverordnung – zwar mit „100 Prozent

reines Lavendelöl“ auf dem Etikett aufwarten, die allerdings nur einen geringen Anteil desselben enthalten müssen. Es kommt also darauf, an, wo die Pflanzen angebaut werden, wann und wie sie geerntet und dann weiterverarbeitet werden. So bilden Pflanzen in ihrem heimischen Habitat den höchsten Wirkstoffgehalt aus, weil Bodenbeschaffenheit, Kli-

WIRKUNG ÄTHERISCHER ÖLE

Die Wirkung ätherischer Öle kann ganz unterschiedlich sein. Einige wirken sich nachweislich positiv auf das Wohlbefinden und den Gemütszustand aus oder fördern die Konzentration.

Beruhigend wirken: Rosmarin, Fichtennadeln, Thymian, Citronella und Muskatnuss

Stimmungsaufhellend wirken: Rose, Neroli, Geranium, Lemongrass und Mandarine

Konzentration fördern: Eukalyptus, Rosmarin, Cajegut und Lemongrass



» ma, Niederschlag, Sonneneinstrahlung maßgebliche Faktoren sind.

Sodann ist der Zeitpunkt der Ernte wichtig, denn nur solange die Pflanzenteile, die verarbeitet werden sollen, am Stamm sind, entwickeln sich die Wirkstoffe. Eine zu frühe Ernte kann das Ergebnis negativ beeinflussen – wie auch die sich anschließende Technologie der Verarbeitung.

Destillation ist eine Wissenschaft für sich – und das aus guten Gründen. Der 2008 definierte CPTG-Standard (Certified Pure Tested Grade) bietet weltweit den höchsten Qualitätsstandard für naturreine, unverschnittene ätherische Essenzen auf therapeutischem Niveau. Nach diesem Standard arbeiten heute mehrere Unternehmen, was sich in der Beliebtheit der Marken und ihres Wachstums widerspiegelt. Öle nach CPTG-Standard können äußerlich auf die Haut, inhalativ oder sogar innerlich eingesetzt werden und sowohl präventiv als auch kurativ unterstützend für körperliche und emotionale Situationen verwendet werden. Marktführer für CPTG-Öle ist die Firma dōTERRA aus den USA, die ihr Europa-Büro in München unterhält.

Wie kommen ätherische Öle in die Geschäftswelt?

Unter Einbindung der Geschäftsleitung, der Betriebsärzte und Mitarbeitervertretungen sind es vor allem die Personalabteilungen und Führungskräfte im Bereich



Für Belegschaften oder Positionen, in denen ein Diffuser nicht zum Einsatz kommen kann oder soll, bieten sich so genannte Roll-ons an – kleine, ähnlich einem Deoroller funktionierende Behälter mit Kugelkopf, mit denen die gewünschten Öle auf Puls, Nervenpunkte oder einfach unter die Nase aufgetragen werden können. Diese sind dann schon mit Kokosöl versetzt, was die Aufnahme der Wirkstoffe durch die Haut unterstützt und die Verteilung über das Blut im Körper und zu Nervenzellen ermöglicht.

SIE WOLLEN MEHR WISSEN?



Um ätherische Öle in Call und Contact Center-Umgebungen einzuführen und dauerhaft zu nutzen, helfen Spezialisten wie etwa die Expandum UG oder der Business-Coach Udo Peilicke.

Web: www.expandum.de/oele-fuer-menschen-im-berufsumfeld

Foto: © Davizro Photography / Adobe Stock

des betrieblichen Gesundheitsmanagements und der Förderung (BGM/BGF), die auf das bewährte Instrument der Aromatherapie zugreifen. Gerade der CPTG-Standard ermöglicht es, garantiert saubere Produkte zu nutzen und diese mit überschaubarem Aufwand in den Tagesablauf zu integrieren. Dabei stehen emotionale Situationen im Vordergrund – sei es in Wartebereichen, Arztpraxen oder in Arbeitsfeldern, die durch emotionale Belastungsspitzen gekennzeichnet sind. Die Möglichkeiten der Einführung und Nutzung sind vielfältig, bieten gegenüber lokalen, auf kognitiven Mustern (also gelernten Inhalten) basierenden Maßnahmen viele Vorteile und können auch ins private Leben mitgenommen werden, um beispielsweise Verdauungs- oder Schlafsituationen zu verbessern.

Die Wirkweise auf das emotionale System ist denkbar einfach: durch Einatmen der ätherischen Öle, die mit Wasser in Diffusern in die Atemluft gelangen. Dies erhöht nicht nur die Luftfeuchtigkeit, was gut für die Schleimhäute ist, sondern es ermöglicht auch, dass die Wirkstoffe direkt auf die Nasenschleimhäute treffen. Diese enthalten einen Großteil der körpereigenen etwa 30 Millionen Geruchssinneszellen im Nasen-Rachen-Raum und die Wirkstoffe fungieren wie ein Schlüssel-Schloss-System auf das vegetative Nervensystem, das dann körpereigene Impulse aussendet oder Botenstoffe freisetzt. So kann man beispielsweise mit Zitrusölen, die so genannte Monoterpenen enthalten, die Ausschüttung von Endorphinen bewirken – frei nach dem Motto „Sauer macht lustig“. Minze wirkt „anregend“, weil diese eine Adrenalinausschüttung bewirkt – wogegen Lavendel und andere Öle eher eine beruhigende Wirkung hervorrufen.

Nach einer kurzen Einarbeitung können so Unternehmen ihren Mitarbeitern Hilfe zur Selbsthilfe anbieten, die diese eigenständig umsetzen können: individuell,

bedarfsgerecht, einfach und mit schneller Wirkung. Die Reaktion des Körpers erfolgt innerhalb von Sekunden – ähnlich wie beim Auslösen an eine Erinnerung durch einen Duft: etwa den Sommer in Italien oder Essen bei Oma.

Die Wirkung ist sehr vielfältig

Der Einsatz natürlicher Aromen im Alltag, im Büro oder Homeoffice bietet bessere Möglichkeiten, um auf Emotionen und Stoffwechsel positiv und nachhaltig gesund einzuwirken. Begleitend, parallel zum Geschehen und schnell:

- Jeden Menschen direkt erreichen
- Individuelle Resilienz stärken
- Emotionale (Re-)Integration schaffen
- Arbeitszufriedenheit steigern
- Konzentration fördern
- Arbeitsergebnisse verbessern
- Arbeitsatmosphäre neu ausrichten
- Bessere Interaktion ermöglichen

Die Möglichkeiten sind so vielfältig, dass ein Unternehmen sich im Vorfeld mit einem auf diesen Bereich spezialisierten Experten austauschen sollte, um optimal in der Situation agieren zu können und gegebenenfalls in einem Stufenplan vorzugehen.

Udo Peilicke

AUTOR



Udo Peilicke
ist Telefontrainer und
Business-Coach aus Berlin.

Peilicke Managementberatung
TTC (Telefonmarketing,
Telefontraining, CRM)
Chausseestraße 86
10115 Berlin

LinkedIn: <https://tinyurl.com/UdPeLinkedIn>
Xing: <https://tinyurl.com/UdPeXing>
Mail: up@udo-peilicke.com
Web: www.peilicke-telefontraining.de