Bitte lächeln



Christian Heistermann und Kollegen am Einsatzort

Einer muss es ja tun

Wenn der Tod Spuren hinterlässt, säubert er die Wohnung: Unterwegs mit einem Tatortreiniger VON KRISTIN OEDING

Auf den Pflaschlüssern im Bus, auf dem Sofa links, und auf dem Parkettboden hat sich eine Lache gebildet. In ihr tummeln sich weiße Maden. Hunderte Fliegen schwirren durch die Luft. Der Rest der Wohnung im Zentrum Berlins ist aufgeräumt, als würde jeden Moment jemand die Wohnungstür aufschließen und nach Hause kommen. Wer da nur nicht das Wohnzimmer mit dem gelben Sofa. Und der sterbende, schwarz-silbrige, alles durchdringende Geruch, der vor zwei Tagen ins Treppenhaus sog und die Nachbarn alarmierte.

Christian Heistermann blickt einige Sekunden still auf die Szenerie, dann atmet er kurz und versteht die Hände in die Hüfte. »Das Sofa muss raus. Klaren und Decken kommen in die blauen Müllsäcken. Mal sehen, ob wir das Parkett retten können.« Seine zwei Kollegen stehen mit hängenden Armen etwas ratlos neben ihm. Sie tragen einfarbig weiße Overalllanzüge mit tief ins Gesicht gezogenen Kapuzen und Latexhandschuhe, die vor Viren und Bakterien schützen sollen – und einen physischen und psychischen Abstand schaffen sollen, der die Arbeit erträglich macht.

Es ist heiß in der Wohnung, der Atem der Männer durch die Schutzmasken geht schwer. Christian Heistermann reicht ihnen die Müllsäcke. Dann fängt er gewissen Abstand ein, nicht, Heistermann sagt, was zu tun ist. Er weiß es ein bisschen aufgeregt, ein Ton ist bestimmend, ein Stakkato aus Anweisungen.

Der gelbringe Berliner, 42, ist seit mehr als zwanzig Jahren Glas- und Gebäudereiniger. »Wie mein Vater«, sagt er stets, »der hat auch schon Böden geschrubbt.« Vor einigen Jahren fing er an, neben den routinemäßigen Reinigungsarbeiten »besondere Aufträge« anzunehmen – so auch heute. Der hochgewachsene Mann, schwarzes T-Shirt, schwarze Hose, hat gleich die Wohnungstür hinter sich geschlossen. Diskretion, sagt er, sei ihm wichtig. Es reiche, wenn er und seine Mitarbeiter das alles in unmittelbarer Nähe sehen. »Mein Job ist nicht das Lutze, Ken, Urin, Erbrochenes – nicht mal in einer Schlachterei gibt es so viel Dreck auf einmal.«

Seit 16 Jahren leitet er die »Heistermann-Service Gesellschaft«. Er fing an mit normaler Gebäudereinigung, bekam lukrative Aufträge, er machte gutes Geld. Heistermann gründete noch schnell an das Einkommen, kaufte sich ein Cabriolet, eine Wohnung am Wannsee, sich war ein Lebenstraum und ihre dabei weit über seine Verhältnisse.« Schon nach wenigen Jahren aber ging es mit der Firma bergab, die Konkurrenz nahm zu, die Aufträge blieben aus. Seine Frau verließ ihn.

Vermieter, Angehörige und Hotels rufen ihn an, manchmal auch die Polizei

»Da zog ich einen Schlussstrich und entschloss mich dazu, mein Leben umzukrempeln. Ich besuchte Fortbildungen und stürzte mich in die Arbeit.« Es dauerte sieben Jahre, bis er die Schulden abgetragen hatte. Er machte seinen Betriebswirt und den Fachwirt für Gebäudemanagement und bestand seine Meisterprüfung. Ende 2006 eröffnet er sein Unternehmen neu auf. Es war ein Leben zwischen Kundenspezialisten im Anzug und Firmenchaosern im Punkrock.

Einen Tages ermittelt ihn ein Anruf. Ein Mann war gestorben, es stank, niemand wollte in die Wohnung, sich hin dann mit meinem damaligen Auszubildenden rausgefahren und hat den Dreck weggemacht. Seitdem ist der Idee, die Heistermann zu Tat- und Leidensberichten mit in sein Portfolio aufnahmen, Stasis 25 Euro verdient er damit 45 Euro pro Stunde.

Christian Heistermann sagt, er sei Deutschlands erster sortifizierter Tatortreiniger geworden: Er entwickelte einen qualifizierten Arbeitsprozess und führte die Dienstleistung offiziell ein. Inzwischen binnen sie viele Firmen nachgeahmt, Heistermann übernimmt zusätzlich durch Erfahrung und Kompetenz. Vermieter, Angehörige und Hotels rufen ihn an, manchmal auch die Polizei. »Wir den Tatortreinigern aus Fernsehkrimis hat mein Job nicht viel zu tun. Die Leichen wurden bereits abtransportiert, die Spuren gesichert, nur der Dreck ist noch da. Eigentlich ist es ganz gut, dass meine Dienstleistung erst die Ermittlungen mit einer gemacht haben muss.« Mein war es wohl

jemand, der es sehr gewonnt hatte und es auch danach nie wieder machen wollte. Eine Notlösung.

Am Abend zuvor rief bei Heistermann der Sohn des Verstorbenen an, in dessen Wohnung er jetzt steht. Der Mann lag über zwei Wochen tot in seiner Wohnung. Erst dann alarmierten die Nachbarn den Vermieter. Heute wusste der Sohn ungefähig auf den Bürgersteig vor dem Haus. Er war bereits in der Wohnung und tröstete sich den Anblick kein zweites Mal antun.

»Meinen Sie, der Parkettboden ist noch zu retten? Wir wollen wegen einem neuen legen müssen.«

»Wir gehen unsere Boxen.«

Heistermanns Miene bleibt ernst, fast maskenhaft. Er weiß, es ist eine Strapazierung für die Angehörigen. Dass es eigentlich nicht um Zeit oder Geld geht, sondern darum, die Szenerie schnell zu verlassen.

Zwölf von seinen 50 Angestellten übernehmen Tatortreinigung. »Niemand muss«, sagt Heistermann. Heute hat er Joe Rengbausen mitgenommen, einen Praktikanten. Der 21-jährige Berliner ist nervös, wirkt fahrig, seine Hände zittern. Zusammen mit den Kollegen versucht er, die gelbe Couch in Plastikfolie einzuwickeln. Doch es will nicht recht gelingen. »Joe macht nichts an ein Theater mit der Couch«, sagt Heistermann ungeduldig, »trag sie einfach runter.«

Es dauert, bis zwei Männer in den weißen Anzügen keifig sind, gelten die Couch ihnen immer wieder aus den Händenrutscht. Heistermann, die es endlich mit Lieferwagen angekommen sind, zerrt der Praktikant die Plastikfolie von den Händen, reißt sich die Maske vom Gesicht. »Hätte ich heute schon was gegessen, würde ich jetzt kotzen.« Sein Gesicht ist fast so weiß wie sein Anzug.

Auch die Heistermann sind solche Einsätze keine Routine. Nur wenige Male im Monat wird seine Firma zu einem Tatorgarden. Sonst putzen sie etwa Hotelzimmer, beseitigt Graffiti von Museumswänden oder reinigt die Fassaden von Hochhäusern. Doch keine Einsätze beschäftigen den dreifachen Familienvater nach Feierabend so sehr wie die Reinigung der Wohnung. Meist sind es Suizide, »Unmut habe ich sogar einen Unterkörper gefunden. Ich frage mich immer, wie passiert ist. Warum schneidet sich der Familienvater auf der Toilette die Pulsadern auf? Was treibt ihn dazu? Denke er nicht an seine Kinder, die bald aus der Schule nach Hause kommen?«

»Ich war und bin die Putze, der Letzte in der Verstoßpflegekette«

An jedem Einsatzort nimmt sich Christian Heistermann einen Moment Zeit, um dem Verstorbenen eine gute Reise zu wünschen, ihm Respekt zu zollen. »Ich schicke ein kleines Gebet in den Himmel, bitte Gott darum, den Menschen gut bei sich aufzunehmen. Und ich frage den Gestorbenen, ob es okay ist, wie ich es mache.«

Für den Praktikanten geht es heute nicht mehr. Als hier wir Heistermann den Eimer beiseite stellen, wenn Sie ihren Chef anklingeln, wie Sie in Ihrer neuen Position am besten möglich – mit ihm kooperieren werden, nun Beispiel in Meetings gemeinsame Projekte vorbringen. Oder den Einfluss des gemeinsamen Freiraum-Chefs. Solche Argumente, die den Vorteil des Chefs betonen, sind der beste Weg, um doch noch das begehrte Reiseticket zu ergattern – und den Prestigebahnhof der Abteilung auf eigenen Wunsch zu wechseln.

Das aktuelle Buch unseres Autors heißt »Ich arbeite in einem Irrenhaus« (Econ).

TIPPS UND TERMINE

Neues Institut für Wertschöpfung
Mit einem umfassenden Qualifizierungsprogramm für Lean Management startet das Institut für Wertschöpfungsmanagement (IfW) an der Ruhr-Universität Bochum. Von 2012 an können dort Fach- und Führungskräfte aus allen Industriebranchen lernen, Kundenwünsche durch Kostensenkung in der Praxis umzusetzen. Ziel des IfW ist es, die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen zu stärken, indem Wertschöpfungsaufbau werden, mit denen die Wertschöpfung gesteigert werden kann. www.iwex.de

Unterstützung für Elektro-Experten
Fachliche und finanzielle Unterstützung bei Anträgen zur Mitarbeiterbeim bietet die Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik im DIN und VDE mit dem Science-to-Standards-Programm. Es umfasst eine sechsmonatige finanzielle Unterstützung, Weiterbildung zu Experten aus der Industrie und die Einzelne in die Entwicklung von Normen und Standards. Die Teilnehmer haben Gelegenheit, sich in ihren Arbeiten mit Themen wie Elektromobilität, technischen Assistenzsystemen oder intelligenten Stromnetzen. www.vde.com.

Mehr Arroganz!

Der Berater Peter Modler empfiehlt Frauen, sich auf die Sprache der Männer einzulassen. Und umgekehrt

Peter Modler, 55, hat seine Theaen auch als Buch veröffentlicht: »Das Arroganz-Prinzipe (Krüger)

DIE ZEIT: Sie empfehlen Frauen mehr Arroganz im Beruf. Hochmut und Überheblichkeit sind doch aber kaum ein geeigneter Ausgangspunkt für eine gute Zusammenarbeit?

Peter Modler: Wenn es gut läuft, brauchen Sie das auch nicht. Aber wenn es zum Machtgeht, wenn es Angriffe gibt, wenn jemand versucht, Sie fertig zu machen – dann brauchen Sie Arroganz. Als Leistungsträger sind Sie ein ebenbürtigkeit wie Sie, hier aber dient sie als berufliches Werkzeug.

ZEIT: Und die sollen Frauen nun anwenden?

Modler: Wenn sie als Führungskraft von Männern akzeptiert werden wollen, kommen sie kaum darum herum. Denn ein männliches Gesprächssystem ist eher vertikal, das heißt hierarchisch angelegt. Aber das weiblicher ist eher horizontal ausgerichtet. Ich passchalisiere natürlich, um das Problem deutlich zu machen. Es gibt da oft eine Naivität der Geschlechter: Sowohl Frauen als auch Männer gehen davon aus, dass es nur eine Art der Kommunikation gibt, nämlich jeweils ihre eigene. Deshalb haben sowohl Männer als auch Frauen gewissermaßen ein Fremdsprachenproblem.

ZEIT: Und das trägt dazu bei, dass so wenige Frauen in Führungspositionen sind?

Modler: Ganz bestimmt. In meinen Seminaren berichten Frauen bei bestimmten Themen immer wieder von berufslichen Schwierigkeiten. Frauen kommen mit Aspekten nicht klar, zumal wenn sie auf unsichtbaren Ebene abhalten. Frauen haben auch oft ein Unbehagen mit der Führungsaufgabe – für den Schöne. Sie haben Hemmungen, sich wohlfühlen. Männer nehmen solche Chancen aber oft nicht einer. Führung kann einsam machen – oft wollen Frauen auch deshalb nicht führen. Außerdem wird die Leistung von Frauen oft nicht wahrgenommen, weil sie in als unfein empfunden, darauf aufmerksam zu machen. Wer aber nicht für sich selber Reklame macht, wird im männlichen Sprachsystem nicht gehört. Und solange die Führungsebene männlich dominiert ist, sollten Frauen die einsetzen, wenn sie Karriere machen möchten.

ZEIT: Das bedeutet, bei weiblichen Vorgesetzten oder überwiegend weiblichen Mitarbeitern muss man anders kommunizieren?

Modler: Genau. Da ist dann zum Beispiel auf den sozialen Bereich zu, wo überwiegend Frauen arbeiten. Eine männliche Führungskraft muss sich hier auf das horizontale Sprachsystem einstellen, sonst fliege einem der Laden um die Ohren.

ZEIT: Umgekehrt müssen also Frauen, die Führungspositionen in von Männern dominierten Unternehmen annehmen, arroganter werden?

Modler: Zunächst mal ist zu klären, was eine Führungsposition ist. Auch eine Lehrerin ist eine Führungskraft – für ihre Schüler. Sie muss sich gegenüber männlichen Schülern nicht entpersönlichkeit aufritte, ist zu verlieren. Stattdessen unterschätzen manchmal, wie wichtig es ist, bei einem männlichen Vorgesetzten den Rang anzuerkennen und das auch auszusprechen – eine entscheidende Regel des verbalen Sprachsystems. Es geht dabei gar nicht nur um inhaltliche Fragen. Gerade Männer, die fachlich nicht viel draußhaben, richten sich oft dafür, wenn die Kollegin ihnen die Anerkennung ihres Rangs verweigert. Gemeint sie ihm aber diesen Rang zu, dann spricht sie die seine Sprache – und kann ihn so von ihrer Position aus sogar deutlich kritisieren.

Die Fragen stellte MARIE LUISE BRAUN

Ambrose Bierce sagt:

Ein Egoist ist ein unleiner Mensch, der für sich mehr Interesse hat als für mich

Der Coach erklärt:
Der Volksmund war eingesichen, als er seine Bewerbung auf den Weg brauchte. In der Nachbarabteilung war eine Führungsposition frei geworden und er passte perfekt in das Profil. Das Vorstellungsgespräch lief so gut, dass er sich schon befördert sah. Doch sein Chef, der Abteilungsleiter, legte ein Veto gegen den Wechsel ein. Begründung: Der Volkswirt sei für seine Abteilung im Moment unersetzlich. Damit zerschellte der Traumschiff der Beförderung an dem Klippen der Realität.

Eine Ausnahme? Nein, die Sprache dahinter hat große Firmen hat ein Cuff. Kleinstaaten tritt. Jeder Abteilungsleiter ist sich selbst am nächsten und dabei – frei nach dem US-Autor Ambrose Bierce – seine Interessen für wichtiger als die der Firma, eine mehr als die des Mitarbeiters. Jede Idee jeder Mitarbeiter, die gute, bedeutet ein Problem für ihn und seine Abteilung. Und Probleme sind unerwünscht!

So entsteht eine gestreke Situation: Wer seinen Job perfekt erledige, erhebt damit nicht die Wahrscheinlichkeit auf eine Beförderung – sondern produziert selber den Klebstoff, der ihn genau an diesem Sessel festhält. Nur eine Lie kann helfen. Denn warum geht es Bierce Chef? Er will sicherstellen, dass seine Abteilung auch nach Ihrem Abgang reibungslos funktioniert. Wenn Sie also in der nächsten Firma verschwinden und dann den Segen Ihres Chefs brauchen – denken Sie für ihn an den Nachfolgende Frage lauter: Wer wird Ihre Arbeit erledigen, wenn Sie nicht mehr da sind? Klage Mitarbeiter bauen von langer Hand einen Nachfolger auf (was später auch gut fürs Networking ist) oder stellen die Weichen, offenmindet sich nach einem Nachfolger sichen. Nur ein solcher Vorschlag, der Handen-empfiehlt, kann einen klaren, dem Chef doch noch zum großfolgen Personalengeber machen – schließlich lässt er sich gern überzeugen, dass er besten Pferde aus seinem Stall kommen.

Diese Taktik funktioniert nur nicht, wenn Sie Ihren Chef anklingeln, wie Sie in Ihrer neuen Position am besten möglich – mit ihm kooperieren werden, nun Beispiel in Meetings gemeinsame Projekte vorbringen. Oder den Einfluss des gemeinsamen Freiraum-Chefs. Solche Argumente, die den Vorteil des Chefs betonen, sind der beste Weg, um doch noch das begehrte Reiseticket zu ergattern – und den Prestigebahnhof der Abteilung auf eigenen Wunsch zu wechseln.

Das aktuelle Buch unseres Autors heißt »Ich arbeite in einem Irrenhaus« (Econ).

Neues Institut für Wertschöpfung
Mit einem umfassenden Qualifizierungsprogramm für Lean Management starten das Institut für Wertschöpfungsmanagement (IfW) an der Ruhr-Universität Bochum. Von 2012 an können dort Fach- und Führungskräfte aus allen Industriebranchen lernen, Kundenwünsche durch Kostensenkung in der Praxis umzusetzen. Ziel des IfW ist es, die Wettbewerbsfähigkeit von Unternehmen zu stärken, indem Wertschöpfungsaufbau werden, mit denen die Wertschöpfung gesteigert werden kann. www.iwex.de

Unterstützung für Elektro-Experten
Fachliche und finanzielle Unterstützung bei Anträgen zur Mitarbeiterbeim bietet die Deutsche Kommission Elektrotechnik Elektronik Informationstechnik im DIN und VDE mit dem Science-to-Standards-Programm. Es umfasst eine sechsmonatige finanzielle Unterstützung, Weiterbildung zu Experten aus der Industrie und die Einzelne in die Entwicklung von Normen und Standards. Die Teilnehmer haben Gelegenheit, sich in ihren Arbeiten mit Themen wie Elektromobilität, technischen Assistenzsystemen oder intelligenten Stromnetzen. www.vde.com.