

Hessischer Rundfunk: "Zuspruch am Morgen, HR2"  
Bernd Spriestersbach, Pfarrer  
Bruchköbel

03.04.2009

## Service

„Schulseelsorge an der Eugen-Kaiser-Schule. Mein Name ist Bernd Spriestersbach. Was kann ich für Sie tun?“ So müsste ich mich wohl am Telefon melden, wenn ich ein Service-Unternehmen, ein Dienstleister im üblichen Sinne wäre. Ob ich bei meiner Bank anrufe, in der Auto-Werkstatt oder im Reisebüro – überall begegnet mir diese stereotype Freundlichkeit und Dienstbeflissenheit. „Guten Tag. Mein Name ist ... Was kann ich für Sie tun?“

Ich sage am Telefon mein Anliegen und werde mit einem freundlich gesäuselten ‚Gerne‘ weitergeleitet. Bedanke ich mich für die von mir gemachte Mühe, ernte ich ein „Ich danke Ihnen“. Soviel mir zugewandte Freundlichkeit, sollte mich glücklich machen. Ich, der Kunde, schein König zu sein.

Und doch stört mich etwas an dieser Freundlichkeit. Vielleicht, weil ich sie nahezu überall erlebe. In Sprachduktus und Wortwahl so entlarvend ähnlich. So antrainiert. Schematisch und geschäftsmäßig. Haben die denn alle dasselbe Schulungswochenende zur ‚Kundenorientierung‘ mitmachen müssen, frage ich mich. Irgendwie fühle ich mich nicht wirklich ernstgenommen. Ich weiß ja, dass ich eines von unzähligen Telefonaten bin, die alle zu hören bekommen: „Was kann ich für Sie tun?“ Denen allen freundlich geholfen werden muss.

„Was kann ich für Sie tun – gerne – ich danke Ihnen“. Im Grunde ist das eine sehr höfliche, dem Anderen zuvorkommend begegnende Freundlichkeit. Das finde ich ja positiv. Dazu halte ich meine Kinder an. Sich um den Anderen kümmern. Mit Freundlichkeit anderen begegnen. Die Dienstleistungsbranche scheint das wieder entdeckt zu haben und schult ihre Mitarbeiter entsprechend.

Für Christen ist eine solche Lebenshaltung eigentlich nichts Neues. Sie sollte eine Selbstverständlichkeit sein. „Eure Freundlichkeit lasst kund sein allen Menschen!“

Hessischer Rundfunk: "Zuspruch am Morgen, HR2"  
Bernd Spriestersbach, Pfarrer  
Bruchköbel

03.04.2009

steht in der Bibel, im Philipperbrief (Phil 4,5a). Das griechische Wort meint Freundlichkeit, Güte, Milde. Es bezeichnet eine Lebenshaltung, die aus dem Glauben entspringt. Ich lebe von Gottes Freundlichkeit. Von seiner Güte. Von seinen Verheißungen, die Kraft geben. Sie sind mir Grund zur Freude. Und Grund zur Freundlichkeit meinem Nächsten gegenüber. „Eure Freundlichkeit lasst kund sein allen Menschen“ – das ist nicht Methode: ‚Was kann ich für Sie tun‘ - das ist innere Haltung. Den Menschen, mit denen ich zu tun habe, will ich zuvorkommend und zugewandt begegnen.

Bei mir schafft es diese innere Haltung leider nicht immer, nach außen durchzudringen. Ich bin nicht allzeit und überall freundlich, gütig, mild. Zum Leidwesen meiner Mitmenschen genüge ich den biblischen wie den eigenen Ansprüchen oftmals nicht.

Gut, dass es dafür einen Service gibt, den ich gerne in Anspruch nehme. Weil er mich ernstnimmt. Mit meinen Fehlern. ‚Service‘ bezeichnet im Englischen den Gottesdienst. Da wird mir zugesagt, dass Gott meine Lieblosigkeiten, mein Versagen vergibt. „Barmherzig und gnädig ist der Herr, geduldig und von großer Güte“ (Psalm 103,8). So bin ich, höre ich Gott sagen. Für dich. Und alle. Und so bin ich gerne.

Das nenne ich einen himmlischen Service!