

**hr4: Übrigens**

**21.04.2014**

hr4, montags bis freitags ca. 17.45 Uhr, sonntags ca. 7.45 Uhr

Pfarrer Till Martin Wisseler  
Langenselbold

## Wie man ein Problem löst, oder: Sei fischilant

Eine Mitarbeiterin hatte sich beklagt. Die Leute erwarten von ihr am Telefon immer, dass sie fischilant sei. Erst habe ich das gar nicht verstanden. Fischilant, was heißt das? Dann hat sie angefangen zu erzählen, wie schwierig das manchmal ist, am Telefon Rede und Antwort zu stehen. Manche am anderen Ende der Leitung fragen scharf und fordernd nach, warum denn der Gemeindebrief nicht im Kasten gewesen sein, warum denn die Kirche dieses oder jenes nicht anbiete, warum ein bestimmter Tag für die Hochzeit nicht mehr frei sei und noch vieles mehr. Mit den Fragen und Anliegen hätte sie kein Problem, meinte die Mitarbeiterin, aber der Ton am anderen Ende der Leitung ärgere sie schon. In diesem Ton schwingt die Erwartung mit, dass es allein ihre Aufgabe sei, das Problem zu lösen, eben fischilant zu sein.

Wer im Kundendienst arbeitet oder Service-Hotlines besetzt, wird solche oder ähnliche Erfahrungen auch machen. Sicher nicht immer, aber immer wieder.

Fischilant sein ist ein Wort hier im Hanauer Land. Vermutlich ist es von den Eigenschaften eines Fisches abgeleitet, der sich elegant bewegt, der sich auch mit natürlicher Ruhe zeigt, für den auch Engstellen kein Problem sind, der sein Ziel nicht aus den Augen verliert – immer so, wie es die Situation erfordert.

Eine ganze Weile beschäftigen wir uns mit diesem Thema. Dann stellen wir fest: Eigentlich ist es doch eine gute Eigenschaft, fischilant zu sein. Es hilft ja nichts, wenn im Konflikt jeder auf seinem Standpunkt beharrt, jeder an seiner Sache zieht und der Knoten so immer fester wird. Dass auf die fischilante Art am anderen Ende der Leitung nicht reagiert wird, die manchmal vielleicht sogar ausgenutzt wird, gehört wohl dazu. Doch eigentlich kommt das wirklich selten vor. Aber wenn, dann wirkt das und dann darf man sich auch beklagen.

Fischilant sein, dieses Wort erlebe ich als angenehm: ruhig bleiben, wenn andere aufgeregt sind; beweglich sein, ohne sich zu verbiegen, flexibel sein, wenn es anderen nicht möglich ist, und auch wenn es einmal eng wird, einen neuen Lösungsweg suchen und finden.