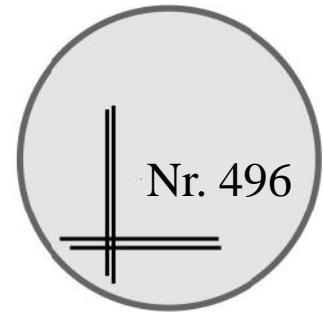




Der Kleine Schreiberling

<http://www.Lyrikbote.de>



Die Krise als Chance

„Eure Rede sei allezeit freundlich und mit Salz gewürzt, dass ihr wisst, wie ihr einem jeden antworten sollt.“

Kolossierbrief 4,6

Vor einiger Zeit hat man mich in ein Callcenter gesteckt und wollte mir dann noch freundliches Benehmen beibringen. Na ja, war wohl nötig! :-). Jedenfalls war ich ziemlich ungläubig als der Verkaufsleiter dann seinen Spruch los ließ: „In jeder Beschwerde steckt die Chance für einen Auftrag.“ Typisch Verkäufer Gequatsche dachte ich mir, aber ich sollte eines Besseren belehrt werden. Wir hatten eine Teamchefin, die ihren Job gewissermaßen als Ersatzreligion betrieb. Das heißt: Sie glaubte selber all den Müll, den sie erzählte und sie verbog sich bis über die Bruchgrenze hinaus um ihre Kunden zu beglücken. Ich fand das immer sehr seltsam. Aber eines zeigte sie mir doch sehr deutlich: Tatsache, wenn ein Kunde total sauer ist und auf dich zu gejumpt kommt, wenn er Feuer spuckt und dich am liebsten an deinen Haaren durch die Leitung ziehen würde, dann ist deine Chance gekommen, das Blatt zu wenden und diesen Beschwerdeführer als Kunden zurück zu gewinnen. Ich habe das ein paar mal selber erlebt.

Meine Teamchefin hörte erst mal zu, sprach dann ihre Wertschätzung aus, nahm keine der wütenden Äußerungen persönlich und blieb ganz gelassen und ruhig. Sie sagte Sachen wie: „Das verstehe ich!“ „Ja, ich kann mir vorstellen, dass sie sehr unzufrieden mit der Situation sind.“ Wenn sie dann den Beschwerdeführer ausreichend runter gekocht hatte, dann suchte sie ganz ernsthaft mit ihm zusammen nach einer echten Lösung. Und tatsächlich, der Kunde fühlte sich ernst genommen, wurde in der Regel sogar richtig freundlich und oft ließ er sich sogar zu einem neuen Auftrag überreden. Das war beeindruckend.

Nun, wenn das schon diesen Verkaufshaien gelingt, dann sollten wir doch als Christen auch den Nutzen dieser wertvollen Prinzipien entdecken. Ich hatte heute morgen die Gelegenheit dazu. Ein Busfahrer gab mir, auf meine konkrete Frage hin eine falsche Antwort und damit verbunden auch einen falschen, zu teuren Fahrschein. Ich blieb ganz ruhig, bedankte mich und nahm das Ganze wider besseren Wissens hin. Der Schaden hielt sich ja in Grenzen. Doch dann geschah etwas Seltsames. Der Fahrer bemerkte seinen Fehler, reagierte auf das Ausbleiben von

Wut und Beschwerde und wurde nun seinerseits sehr, sehr freundlich, offen und zugänglich. Als ich nach einer zehnmütigen Fahrt ausstieg, und den Fahrer grüßte, grüßte er zurück und es schien mir, ich hatte einen Freund gewonnen.

Es lohnt sich, seiner Wut nicht Ausdruck zu verleihen, sondern freundlich und wertschätzend zu bleiben. Daran wird häufig die so intensiv freundliche Art Gottes erkennbar, die uns nachgeht und um uns wirbt, egal wie törricht wir uns oft auch verhalten.

Es lohnt sich, um der Liebe Jesu willen, Wut und Zorn hinzunehmen, um dann eine Offensive der Liebe Gottes zu starten. Das ist die Art, wie Gott mit uns umgeht. Es ist so völlig artfremd in dieser Welt, in der jeder seine Hand jederzeit drei Zentimeter über seiner Knarre hat. Erst schießen, dann fragen, so reagieren die Leute meist auf Angriff und Vorwurf. Das ist unsere Chance, die Liebe Gottes erkennbar werden zu lassen. Das ist eine Gelegenheit, die Tür zum Herzen des Menschen zu öffnen. In jeder Krise steckt die Chance zu einem Neuanfang. Das habe ich gelernt. Die Liebe Gottes ist wie Wasser, sie überwindet jeden Widerstand.