

## Wie renitent darf man als Rentner werden?

Gabi wurde grad von einem Marketing-Call-Center angerufen. Du weißt schon: erst ein Knattern und Zischen, weil ein Rechner eine Telefonliste abarbeitet und erst auf „echte“ Stimmen in der Leitung reagiert, während er Nachrichten vom Beantworter abwürgt. Dann knallt einem Call-Center-Lärm ins Ohr und eine Männerstimme mit Akzent spricht Gabi an: „Liebe Frau Dengler, herzlichen Glückwunsch! Sie haben an einem Gewinnspiel teilgenommen und ...“

Gabi hört kurz zu wie bei Dutzenden ähnlicher Anrufe, denn seit Jahren werden ihre Daten – beginnend bei einem Gewinnspiel irgendwann vor rund einem Jahrzehnt – im Hintergrund im Kreis weiterverkauft: das nennt sich Wertschöpfung, wenn immer derselbe Datenpool fünfmal im Kreis weiterverkauft wird. Auf jeden Fall lassen seither Versender, Versicherer und Verbraucherportale regelmäßig bei ihr anrufen. Immer dieselben. Immer im Kreis.

Dann unterbricht ihn Gabi und die liebliche Süße in ihrer Stimme sagt dem, der sie kennt, was sie ihm gern sagen würde: „In formaler Freundlichkeit möchte ich Dir sagen, dass Du mich am (Piep) (Piep) kannst ...“

Sagt sie natürlich nicht! Sondern: „Das freut mich und wenn Sie mir etwas schicken möchten, haben Sie ja meine Anschrift – lassen Sie es mir zukommen.“ Und weil sie damit nur ansatzweise den Redefluss am anderen Ende ins Stocken bringt, fügt sie mit etwas lauterer Stimme, aber ebenso lieblich-süß an: „Ich habe jetzt keine Lust mehr, weiter mit Ihnen zu sprechen.“

Damit scheint das Gegenüber jede Contenance zu verlieren: „Ich hab auch keine Lust mehr.“ Klick.

Wir hören das zunächst mit dem dritten Ohr des Schulz von Thun als Selbstkundgabe: Der Mitarbeiter hat wohl einen schlechten Tag. Bestimmt begann das schon ganz früh damit, dass er vor dem Aufwachen geweckt wurde, im schlimmsten Fall von seinem Bernhardiner, der ihm mit glitschiger Zunge einen liebevoll-andauernden Morgenschmatz ins Gesicht schlabberte, und dass er vor dem ersten Kaffee schon aufstehen musste, einem halbvollen Kaffee, weil sich auch da schon der Bernhardiner schlabbernd bediente. Ja, so beginnen schlechte Tage. Und enden können schlechte Tage mit einer Kündigung.

Immerhin ist es ja so, dass Gabi als Rentnerin tun und lassen kann, was sie will und mit wem und wann auch immer - und jetzt kann und darf sie dies sogar sagen, ganz anders als in ihren Berufsjahren. Im Gegensatz dazu steckt dieser Call-Center-Mitarbeiter noch mitten in seinen Berufsjahren und hat gegen Bezahlung die Aufgabe übernommen, möglichst vielen Menschen mit einem Schwachsinnsgesprächsauftritt irgendeinen Schwachsinnsvertragsgegenstand so zu verschwachsinnen, dass sie schwach werden und danach sinnlos sind.

Das also ist ein Unterschied, der einen Unterschied ausmacht. Gabi kann es egal sein, auch wenn sie sich ärgert, aber wenn sie sich in ihrem Ärger entschließt, nun den Call-Center-Mitarbeiter zu ärgern, kann's für den ziemlich ärgerlich werden. Etwas Ähnliches hatten wir vor Jahren schon einmal mit einem durchgespielt, der deutlich unverschämter wurde: Über Telefonnummer und Gesprächsgegenstand fand sich das Call-Center, über den Firmeneintrag fand sich der CEO und über die Uhrzeit fand sich der Mitarbeiter und die Bandaufzeichnung: Wir bekamen eine wohltuend-individuelle Entschuldigung, noch während der Mitarbeiter seinen Arbeitsplatz räumte. Und weil niemand Gabi die Rente kündigen kann, ist genau das ein Unterschied, der einen Unterschied ausmacht. Nach Bateson die kleinste Einheit des Lernens: ein Unterschied.

Nun haben wir uns zurückerinnert an die vielen Male, in denen wir den Ärger über das Verhalten anderer „geschluckt“ haben. Nicht weil wir besonders gute Christenmenschen wären, die grundsätzlich „die andere Wange“ nicht nur hinhalten, sondern geradezu anbieten: Solchen würde die zweite Maultasche zum beglückenden Glaubensbekenntnis – uns nicht. Auch nicht weil wir unverbesserliche Gutmenschen wären, die sich einer so hohen Ethik verpflichtet fühlen, dass sie andere damit ermutigen, alles – auch Unrecht – mit diesen Gutmenschen zu treiben. Nein, viele Male fehlte einfach erst die Zeit, sogleich aus dem Ärger heraus einen Schritt zu tun, damit nicht im Minutentakt andere denselben Ärger erleiden müssen. Und wenn dann Zeit gewesen wäre, fehlte die Energie, nun nochmals diesen ärgerlichen Vorfall aufzuwärmen – zuerst mit allen negativen Emotionen bei uns und dann mit tagelanger Verspätung mit anderen negativen Emotionen beim Verursacher.

So. Jetzt haben wir die Zeit. Und dank Ärger meist auch die Energie. Ist die Renitenz der Rentner einfach nur Ausdruck davon, dass sie mehr Zeit haben? ... dass sie die Zeit haben, sich nicht mehr alles gefallen zu lassen? ... dass sie, herausgenommen aus getriebenem Alltag, jedem sagen können: „So, wie du in den Wald hineinschreist, kriegst du’s aber sofort voll auf die Fresse!“

Oder steckt in unserem Empfinden, nicht jede Unverschämtheit hinzunehmen, auch das hehre Ziel, für mehr Anstand und Respekt – nicht nur uns gegenüber - zu sorgen? Ich vertrete schon lange – in pädagogischem und in therapeutischem Kontext – die Devise: Sprich die Sprache des Gegenübers. Ja, ich bin fest davon überzeugt, dass man damit mehr Klarheit, Transparenz und Augenhöhe schaffen kann. Solange man kongruent bleibt, also sich nicht verstellt oder verbiegt. Ist es dann weit hergeholt, wenn ich einen gewissen Sinn und Nutzen für alle darin sehe, einzelnen Unverschämten in ihrer Sprache zu begegnen: „Wenn du mir in den A... treten willst, hol ich so aus, dass bei dir mein Stiefel steckenbleibt.“ Ich bin mir sicher: Ein Mitarbeiter im Call-Center wird beim nächsten Gespräch freundlich bleiben und gelassen – und sei es nur, weil er noch meinen Druck in seinem Enddarm spürt.

So hätten vielleicht die nächsten 10 oder auch 50 oder vielleicht sogar alle, die er anruft, einen Mitarbeiter in der Leitung, der ihren mürrischen Alltagston und die gesammelten Frustrationen des Tages mit Freundlichkeit, Langmut und Gelassenheit so empathisch aufnimmt, dass sie diesem herzensguten Menschen, der ihnen zum leuchtenden Ereignishorizont im Schwarzen Loch ihres Lebens wurde, letztlich gar nicht abschlagen könnten, dass er ihnen etwas verkauft, das sie nicht brauchen. Wäre damit unsere Welt nicht etwas besser und lebenswerter?

Der Marketing-Call-Center-Mitarbeiter behielte eine Provision und käme am Abend freudig zu seiner Familie nach Hause. Die Angerufenen hätten etwas erworben, was sie nicht brauchen – ein kleines Rumsteherle oder noch eine Lebensversicherung oder die Teilnahme an einer Busreise mit Verkaufsveranstaltung und Hot Dog. Alle wären zufrieden und würden noch lange an diesen wunderbaren Tag mit einem herzlichen Telefongespräch zurückdenken.

Sogar der Call-Center-CEO würde sich freuen, denn niemals wieder bekäme er erzürnte Anrufe, die ihn so erzürnen, dass er sogleich einen Mitarbeiter feuert.

Gar nicht schlecht, diese Renitenz der Rentner. Sie macht unsere Welt ein klein wenig besser – in kleinen Schritten, eben immer, wenn einer mit seinem Stiefel gaaaanz weit ausholt, was er ja nicht täte, wäre unsere Welt schon besser.