

Kirche in WDR 4 | 26.02.2018 08:55 Uhr | Michael Opitz

"Einen schönen Tag..."

Guten Morgen! "Seid freundlich und herzlich zueinander und vergebt einander, wie auch Gott euch vergeben hat." So heißt es an einer Stelle in der Bibel (Epheser 4,32). "Seid freundlich und herzlich zueinander..." Die Schleimspur wird breiter. Das denke ich manchmal, wenn ich in ein Geschäft gehe, um einzukaufen und von Höflichkeitsfloskeln umgeben werde. Wenn mit dem bloßen Verkauf kein zufriedenstellender Umsatz mehr zu machen ist, dann vielleicht mit dem "Service" und mit der Höflichkeit in Geschäften, Hotels, Bahnen und Dienstleistungsbetrieben.

"Was können wir für Sie tun?", erfragt die Telefonstimme im Callcenter oder an der Hotline als erstes, nachdem sie ihren Namen genannt hat. "Einen schönen Tag", "einen schönen Feiertag", "ein wunderschönes Wochenende" – Satzbausteine, die einem von morgens bis abends die Ohren warm wünschen. Und gegen einen höflichen Umgang miteinander ist ja auch erstmal gar nichts einzuwenden. Bei all der geschäftsmäßigen Höflichkeit ist eine biblische Ermunterung zur Herzlichkeit doch völlig überflüssig, oder? Schwierig wird es aber, wenn ich das hier lese: "Uns geht es in erster Linie nicht um unseren Umsatz, sondern um die Zufriedenheit unserer Kunden", so heißt es in einer Verlautbarung eines Weltkonzerns in Sachen Unterhaltungselektronik. Wenn es doch nicht so schrecklich durchsichtig wäre, dass es eben gerade nicht um den Kunden als Menschen geht. Sondern darum, dass der Konzern seinen Umsatz steigern kann. Wenn es nur nicht so offensichtlich wäre, wann der "schöne Tag" nur sinnleere Floskel ist und wann ernst gemeint. Leider ist die "neue Herzlichkeit" manchmal eben genauso aufgesetzt, wie sie klingt. Und ich sehe die oft müden, abgearbeiteten und traurigen Gesichter der Kassiererinnen und Kassierer, die mir unter Aufbietung letzter Energie um kurz vor 21 Uhr mit strahlendem Lächeln einen "wunderschönen Abend" wünschen. Bevor sie vom letzten Kunden befreit, ehrlich erschöpft und oft genug nicht gerade gut bezahlt dem eigenen knappen Feierabend entgegengehen dürfen.

Nein, herzlich ist das nicht, was zur Steigerung des Umsatzes eingesetzt wird wie eine Wunderwaffe. Je nach Arbeitsbedingungen sogar unbarmherzig. Herzlichkeit kommt aus dem Herzen und nicht auf Anordnung oder Rezept. Wenn ich nicht empfinde, was ich sage, erzeuge ich Missklänge. Schon aus dem Gesicht spricht oft das Gegenteil der Worte – und dann erst der Klang der Stimme. Die Ermunterung aus der Bibel: "Seid freundlich und

herzlich zueinander“, sie bleibt von großem Wert. Denn sie zielt ja nicht auf unsere Worte, sondern auf unser Herz. Und so verbindet sie Freundlichkeit und Herzlichkeit noch mit Vergebung: "vergebt einander, wie auch Gott euch vergeben hat.“ So eine Herzlichkeit wäre wunderbar: In meinem offenen Herzen hat für einen kurzen Augenblick lang jemand einen Platz.

Und auch, wenn mir der oder die andere nicht besonders gefällt, kann ich ihnen Gutes wünschen. Warum auch nicht? Sollte ich denn Böses wünschen denen, denen Gott vergibt wie mir?

"Seid freundlich und herzlich zueinander..." Freundlich – gut, das gebietet die Höflichkeit. Herzlich - nur, so lange ihr auch die Kraft dafür habt.

(Ende WDR 4. Verabschiedung für WDR 3 +5:)

Ich wünsche Ihnen einen schönen, aber vor allem guten Tag, Ihr Pfarrer Michael Opitz aus Düsseldorf.