



Mittwoch, 11. März 2020

Sei gut, Mensch!

In einem großen Elektronik-Markt muss ich etwas umtauschen. An einem Schalter ist alles in einer Hand: Umtausch, Reklamation und Rückgabe. Weil vor mir ein aufgebrachtes Ehepaar mit einem schon benutzten und nicht mehr originalverpackten Küchengerät an der Reihe ist, werde ich Zeuge einer sehr professionellen Kommunikation. Da schafft es einer, ruhig zu bleiben. Der Mitarbeiter kann verständlich machen, warum eine Rückgabe des Gerätes nicht möglich ist. Es gelingt ihm, Aggression bei den Kunden abzubauen. Mit einer unglaublichen Geduld. Am Ende gehen die Kunden weg, zwar nicht zufrieden, aber auch nicht wütend. Und niemand hat sein Gesicht verloren.

Ich konnte nicht anders: Als ich an der Reihe war, musste ich dem Mann einfach meinen Respekt ausdrücken. Ja, sagt er, Geduld braucht man da schon. Nur ganz selten passiere es ihm, dass er mal aus der Haut fahre. Aber das seien wirklich die absoluten Ausnahmen. „Wenn jemand mich angreift, zum Beispiel, dann werde ich schon mal lauter.“

In diesem Jahr startet der Caritasverband eine Kampagne unter dem Motto: „Sei gut, Mensch!“ Die Kampagne will sichtbar machen, wie viele Menschen täglich auf ganz unterschiedliche Weise dazu beitragen, dass Solidarität, Zivilcourage, Anstand und Gerechtigkeit nicht unter die Räder kommen. Ehrenamtliche und Hauptamtliche. Gutmenschen eben – in einem wertschätzenden Sinn, und nicht abfällig oder geringschätzend, wie es oft zu hören war. Gutmensch – das Wort haben manche ja auch dazu verwendet, um jemanden als naiv oder realitätsfremd zu bezeichnen.

Ganz viele Menschen sind gut oder machen Dinge gut und damit ihre Umgebung menschlicher. Viele machen kein Aufhebens davon. Etwa so wie es bei Max Raabe heißt: „Ich bin nur gut, wenn keiner guckt...“. Die Kampagne der Caritas will auch, dass Gutsein sichtbar wird. Gutsein darf benannt werden. An der Beschwerdestelle des Elektronik-Markts oder wo auch immer. Wenn das gute Menschsein gestärkt wird, wird es wirkungsvoll. Versuchen Sie es mal. Manchmal reicht schon ein „Danke“.

Dr. Peter-Felix Ruelius

Alles über die Kampagne:
www.seigutmensch.de