

Quellen des Verdrusses

Wirtschaft gefährdet Weltordnung

Wenn der Kundendienst zur „Hotline“ (heiße Leitung) wird, die überhaupt nicht heiß (hot) und damit auch nicht gut ist, weil sie bestenfalls 80 % der Fragen beantworten kann, während man früher in Zweifelsfällen gleich mit dem kundigen Mitarbeiter verbunden wurde, dann kann man das einfach hinnehmen („das ist halt so“) oder sich ärgern, dass einem so etwas als Fortschritt angedreht wird, obwohl es in Wirklichkeit eine Verschlechterung ist, oder man kann der Sache auf den Grund gehen und fragen, was einen daran wirklich verdrießt.

Dann zeigt sich, dass es eben nicht nur die Verschlechterung des Dienstes am Kunden ist, sondern auch die Unfähigkeit der Firma, sowie das Verlagern von Arbeit und Kosten auf den Kunden (Abwimmeln oder lange Wartezeiten) und vielleicht noch ein paar andere Dinge, wie der Gebrauch des Englischen, wenn man etwas vertuschen oder verschleiern will, obwohl Kunde und Kundendienstmitarbeiter beide deutsch sprechen. Oder man merkt, dass die Leute im Call-Center schlechter bezahlt und behandelt werden, als der sachkundige Mitarbeiter der Firma. Das sind Menschen, die in einer Art Legebatterie vor dem Bildschirm und unter den Augen von Aufsehern, oder unter der elektronischen Kontrolle Anrufe und Anrufer abfertigen, die ihrerseits darauf, dass man sie warten lässt und als Menschen nicht ernst nimmt, mit Aggressionen und Beschimpfungen reagieren.

Schaut man sich die Zusammenhänge genauer an, dann erinnert das doch sehr an die „Grauen Herren“ in Michael Endes Momo, die die Menschen zu immer mehr Leistung antreiben, dabei aber Menschlichkeit und Glück vernichten. Das Verlagern der Kundenanrufe zu einem Dienstleistungsunternehmen, dass Mitarbeitern weniger bezahlt, als die Firma selbst für ihre Leute bezahlen muss, dient der Einsparung und diese der Gewinnmaximierung.

Nichts gegen Gewinne, wenn sie im Rahmen bleiben und der Kunde für gutes Geld gute Leistung bekommt. Gewinne sollten ein Unternehmen krisenfest und unabhängig machen, so dass der Kunde eine Chance hat bei Garantiefällen Ersatz zu bekommen, oder auch noch nach Jahren Geräte repariert zu erhalten. Zugleich bedeuten Gewinne für die Mitarbeiter, dass ihr Arbeitsplatz sicher ist und sie auf ihr Unternehmen stolz sein können. Ein Unternehmen, das solide wirtschaftet und maßvolle Gewinne einstreicht, ist auch ein verlässlicher Steuerzahler. So eingesetzt können Gewinne ein Gewinn für alle sein. Heute haben wir jedoch den seltsamen Zustand, dass einige wenige die Gewinne einstreichen (Aktionäre, Besitzer, Geschäftsführer), denen eine dauerhafte Stabilität des Unternehmens und seiner Beziehungen zu den Kunden weniger wichtig ist, als rasche Gewinne, oder rasche Erfolge beim „Preise drücken“ und „gewachsene Strukturen zerstören“, was dann als Reform verkauft wird und auch dieses Wort seines Wertes beraubt.

Heute landen die Gewinne bei immer weniger sehr reichen Menschen, während die Mehrheit nicht mehr an den Gewinnen teilhat: Die Steuern werden dort gezahlt, wo man keine oder sehr geringe zahlen muss (Irland, Luxemburg, Panama, etc.) und das Land, die Gemeinde, die die Infrastruktur für den Firmenerfolg stellen, gehen leer aus. Ebenso die kleinen Mitarbeiter, die man nach Belieben heuert und feuert, oder gleich als billigere Zeit- oder Leiharbeiter anstellt.

Hätte der Gesetzgeber keinen Riegel vorgeschoben, wären die Garantien für Produkte längst weitgehend gestrichen. Computerfirmen bieten die Verlängerung der Garantie gegen Aufpreis an, aber auch nur so lange, wie sie ihren eigenen Geräten trauen und das ist aus Sicht des Kunden viel zu kurz. Das iPhone etwa ist auf 3 Jahre Nutzungsdauer ausgelegt, hält aber, wenn man Glück hat und es gut behandelt auch länger. Das schwarze Standardtelefon W48 war so robust, dass es ein Leben lang hielt, selbst, wenn man öfter den Hörer auf die Gabel knallte. Sogar seine beigen, grünen und grauen Nachfolger waren noch so gut, dass sie aufgearbeitet in anderen Ländern ein „zweites Leben“ bekamen, deren Einwohner sich die neuesten Geräte nicht leisten konnten.

So betrachtet wird klar, dass **die Wirtschaft den Verdruss der Bürger anheizt**, indem sie diese zwingt daran mitzuarbeiten (Verkäuferinnen müssen auf's Internet verweisen und ihren Arbeitsplatz dadurch überflüssig machen), dass das Leben für die kleine Frau, den kleinen Mann immer ärgerlicher wird. Man wird als Kunde nicht mehr ernst genommen, sondern soll möglichst ohne Prüfung der Qualität den geforderten Preis bezahlen. Man wird im Internet und bei Computern einem Diktat ausgesetzt (Vogel friss oder stirb – klick das Kleingedruckte als akzeptiert an, klick an, dass wir auf deinem Rechner Software (Cookies) installieren dürfen, oder Du bekommst keinen Zugang, keine Dienstleistung, keine Ware), man bekommt oft keine belastbaren Informationen zur Qualität von Produkten, sondern braucht für deren Bewertung die Stiftung Warentest.

Wer handwerklich nicht geschickt ist, sollte besser keine Möbel zum Selbst-Aufbauen kaufen. Wer im Internet unterwegs ist, muss damit rechnen, dass seine Daten gestohlen werden und seine E-mails vom Anbieter analysiert werden, um noch bessere Geschäfte machen zu können, indem man dem Benutzer Werbung für das zeigt, was sie oder ihn reizen könnte. Dass man als Internetnutzer wie Freiwild behandelt und ausspioniert wird und der Staat nichts dagegen tut, zeigt schon, wie dreist die Wirtschaft sich über die Interessen und Rechte der Kunden hinwegsetzt. Der Kunde als Mensch wird nicht beachtet. Er soll nur Geld abliefern und den Gewinn der Führungsetage mehren. Ansonsten hält man ihn für so dumm, dass man ihn mit Sprüchen wie „Geiz ist geil“, oder „ich bin doch nicht blöd“ an der Nase herum führt. Es geht den Firmen nicht um den Nutzen, den der Kunde bei einem guten Einkauf haben könnte, sondern darum, dass er in ihrem Geschäft und nicht bei der Konkurrenz kauft. „Verdrängungswettbewerb in gesättigten Märkten“ nennt man das. Der Kunde soll sich wie eine Stopfgans mästen lassen und noch dafür bezahlen!

Hat der Kunde jedoch ein Problem mit der erworbenen Dienstleistung (die ihm z.T. (Software, Router, Smart-Phone) nur noch zeitweilig zur Nutzung überlassen wird), dann droht der Ärger mit dem Kundendienst, der Garantie, den nicht mehr verfügbaren Ersatzteilen, der Konstruktion, die nicht reparierbar ist, dem mittlerweile Pleite gegangenen Geschäft, dem Nutzungsausfall,

oder der Beschaffung eines Ersatzes, der eine erneute Recherche nötig macht, weil die Modelle und Verträge alle Naslang wechseln. Dafür ist aber wahrscheinlich der Preis gestiegen.

Versucht man die ganzen Ärgernisse auf den Punkt zu bringen, dann beginnt es bei der Achtung der Mitarbeiter und ihrer Fähigkeiten, die verloren ging, als man Mitarbeiter nur noch als Kostenfaktor betrachtete und daher los zu werden versuchte (Post, Bahn und Telekom entließen rund eine Million Mitarbeiter bei ihrer Privatisierung). Die verlorene Beziehung zu den Mitarbeitern führt bei denen zum Loyalitätsverlust und zur „Inneren Kündigung“, was dazu führt, dass Dienste und Produkte nicht so gut sind, wie sie sein könnten. Kein Wunder, wenn Chefs fordern: „Kommen sie nicht mit Problemen, kommen sie mit Lösungen!“ Kein Wunder, wenn man die Käufer betrügt, wie die Autobranche bei Abgasen und Verbrauch.

Diese unmenschliche Einstellung gegenüber den Mitarbeitern, auf die man ja immerhin noch angewiesen ist, kann diese krank (Kränkung) machen und wirkt noch stärker gegenüber Kunden, die eigentlich nur noch Melkkühe sein sollen.

Da aber der größte Teil der Bevölkerung Mitarbeiter und Kunden sind, fühlen sie sich entwertet und nicht ernst genommen. Geringschätzung macht das Gegenüber jedoch aggressiv. Also braucht man sich nicht wundern, wenn an Orten ohne Umgangsformen (sog. „Soziale“ Medien) sich Aggressionen austoben und der Menschen-verachtende Stil der Bosse imitiert wird. Das alles hat natürlich auch Auswirkungen auf den Alltag.

Da viele die Zusammenhänge im Detail nicht durchschauen, entsteht ungerichtete dumpfe Wut, die sich in Graffiti, Müll, in Vandalismus, Beleidigungen und Gewalt austobt. Die Aufkündigung der „Gemeinschaft aller“ und der „Orientierung auf das Gemeinwohl“ hin (§14 GG.) durch die Wirtschaft führt dazu, dass sich der Einzelne überhaupt nicht mehr veranlasst sieht ebenfalls seinen Beitrag zum Allgemeinwohl zu erbringen. Sollen das doch Andere machen, die man dann als „Gutmenschen“ beschimpft, weil man vielleicht doch irgendwo noch ahnt, dass es richtig, notwendig und sinnvoll ist sich zu engagieren. Man spürt vielleicht noch, dass eine Gemeinschaft ohne Vertrauen und ohne Verantwortung für einander nicht funktionieren kann und hat Angst, wohin die Reise geht, wenn die Gesellschaften auf der Erde nicht zur Besinnung kommen.

Den Klimawandel, den machen immer die Anderen, die Globalisierung, an der wirke doch ich nicht mit, ich bin doch längst zum Spielball der Mächtigen geworden, die mich überall mit Kameras überwachen lassen und mir vorschreiben, was ich zu tun habe, oder mit Brot (Alkohol und Drogen?) und Spielen (z.B. Erhöhung der Zahl der Teilnehmer bei Fußballweltmeisterschaften) ruhig zu stellen versuchen.

Wenn man aber Angst hat, zugleich das Gefühl der Ohnmacht angesichts scheinbar immer komplexerer Zusammenhänge empfindet und ahnt, dass die gegenwärtige Entwicklung nicht gut tut, weil sie falsch ist, und dann den Eindruck gewinnt, dass die etablierten Parteien die Probleme nicht anpacken (z.B. die Umweltschäden, ehe es die Grünen gab), sich von niemand mehr vertreten fühlt (Große Koalitionen), dann sehnt man sich nach einem Führer, der einen Ausweg weiß und verspricht das Land aus der scheinbar ausweglosen Lage zu befreien. Da der Mensch zudem in Krisen auf bewährte Verhaltensmuster zurück greift, greifen muss, führt eine derartige Situation in der Regel zum Erstarken konservativer bis rechter Politiker.

Als kürzlich ein Liedtext die Mächtigen als „Marionetten“ bezeichnete, war die Reaktion bemerkenswert: Die Elite war pikiert, weil jemand gewagt hatte ihre Handlungsfähigkeit in Frage zu stellen. Vielleicht war sie auch erschrocken, weil – ähnlich wie bei des Kaisers neuen Kleidern – jemand gewagt hatte auf eine Illusion hin zu weisen. Oder sind da Einige erschrocken weil ihnen klar wurde, wohin die gegenwärtige Entwicklung führen könnte (Zauberlehrling)? Angenommen die gewählten Volksvertreter wären wirklich Marionetten, dann wäre das das Ende der Demokratie, so wie wir sie heute verstehen. Die Erregung über den Vorwurf ist also durchaus verständlich. Aber sie sagt nichts darüber aus, ob er berechtigt ist, oder nicht.

Es gibt heute Firmen, die mehr Geld haben, als ganze Länder in einem Jahre erwirtschaften, bzw. für ihr eigenes Land ausgeben können. Wären Länder eine interessante Geldanlage, wer weiß, ob sie nicht schon von Konzernen gekauft worden wären. Heute beschränken sich Konzerne noch auf den Kauf von Land zu Erzeugung von pflanzlichen oder tierischen Rohstoffen (Land grabbing), sowie auf politische Einflussnahme (Bananenrepubliken) und kümmern sich wenig, ob dadurch Einheimische zu Schaden kommen, oder nicht. Das ist nicht neu, wird aber heute durch die Medien mehr Menschen als je zuvor mitgeteilt und verstärkt damit zugleich deren Orientierungslosigkeit und Ohnmachtsgefühle.

Wenn aber der Verdruss über den Verlust an Vertrauen, an Redlichkeit, an Einhalten von Regeln, an Ehrlichkeit ein gewisses Maß übersteigt, dann kann der Einzelne nicht mehr resignierend mit den Achseln zucken und sagen „das ist halt so“, sondern dann drängt es ihn zu handeln und er wählt in seiner Not jeden, der Besserung verspricht (z.B. in den USA Trump), um darauf hin nur um so mehr enttäuscht zu werden, was in eine gefährliche Spirale münden kann, bei der es zu dem kommt, was die Wirtschaft ja schon lange fordert, wenn sie meint, jeder müsse sich selbst vermarkten (sich selbst zum Sklaven machen), nämlich ein Kampf „jeder gegen jeden“ mit dem Zerfall von Staaten, denn die brauchen unabdingbar ein gewisses Maß an Vertrauen und gemeinsamen Zielen. Gemeinsamer Verdruss kann das nicht ersetzen.

Wenn die Wirtschaft dauerhaft Umsatz und maßvolle Gewinne machen möchte, dann muss sie als erstes anfangen wieder ehrlich zu werden. Robert Bosch soll sinngemäß als Motto befolgt haben: „Lieber Geld verlieren, als einen guten Ruf.“ Damit könnten die Führungsetagen jetzt sofort anfangen und es gäbe gewiss viel zu tun. Geschieht das aber nicht, dann drohen Chaos oder Diktatur mit all ihren unmenschlichen Folgen, die früher oder später auch die Wirtschaft und die reichen Leute treffen.