

## Wir dienen nicht

Mach mal einen Diener! Ich werde bestimmte Erziehungsrituale meiner Kindheit nie vergessen. Einen Diener machen, das war für meine Mutter Ausdruck guten Benehmens. So wählte sie das Verhalten der Sprosse des Großbürgertums. Es gab einen ganzen Katalog von Benimmregeln, mit dem man die soziale Herkunft aufzunorden gedachte. Beeindruckt haben mich schon damals nicht so sehr die einzelnen Rituale, als die Tatsache, dass die kleinen Benimmtricks tatsächlich wirkten. Gestandene Menschen in erwachsenem Alter waren tief beeindruckt, weil man brav das „schöne“ Händchen gab und den Kopf neigte. Demutsgesten wirkten immer. Es war wie bei der Hundedressur. Der junge Hund macht jeglichen Unsinn, von dem er zwar weiß, wie blöd das ist, aber er sieht, dass es sein Herrchen erfreut. Hier liegt das eigentliche Geheimnis der Dienstleistungskultur.

Weil aber heute ein jeder Herr sein möchte und niemand Diener oder gar Sklave, ist es mit der Liebe zum Dienen schlecht bestellt. Service hat etwas Serviles. Wir dienen nicht. Das gilt im stolzen deutschen Vaterland überhaupt. Und die Osis haben es verstanden, der allgegenwärtigen Unhöflichkeit noch einen eigenen Ton aufzusetzen. Die ausgeprägtesten Exemplare kann man in der Bahn bewundern. Mehdorns Schienenknechte haben die Belegschaft



KLAUS KOCKS

*Wir wollen unter uns keine Sklaven sehen und über uns keinen Herrn: Willkommen im Mittelstand.*

der DDR-seligen Reichsbahn übernehmen dürfen, jene, die immer noch meinen, die Bahnuniform gebe ihnen eine hoheitliche Funktion.

Aus dem wirklichen Leben: In der Ersten Klasse der Regionalbahn von Rheine nach Braunschweig reckeln sich zwei Lokführer bräsig auf vier Sitzen und unterhalten sich in Stadionlautstärke über einen nicht endenden Reigen von Banalitäten. Füße auf den Sitzen, die Bildzeitung als Schmutzsperr drunter. Die zahlende Kundschaft rollt genervt mit den Augen über die beiden Lautsprecher. Die GDL-Mafia bläst sich auf und tönt. In der Ersten Klasse, weil Bahner das umsonst dürfen, Erster Klasse fahren. Können Sie sich zwei Lufthansastewardessen vorstellen, die in der Business-Klasse schnattern und fläzen und die Kunden Kunden sein lassen? Deutschland ist eine Dienstleistungswüste, Service lassen wir

den Migranten. Müllmännern aus Anatolien. Polnischen Putzfrauen. Zimmermädchen aus Litauen.

Aus einem anderen wirklichen Leben: Im Züricher Flughafen gibt es einen Schuhputzer, der für fünf Franken blitzblanke Schuhe wuscht. Er spricht Schwyzerdütsch und weiß einiges zu erzählen. Ich gehe gern zu ihm. Wie in der Schweiz nicht verwunderlich, ist er eine AG. Jeder Metzger ist dort eine Aktiengesellschaft. Sein Laden heißt Erdogan AG. Geschäftszweck: Schuhputzen. Er ist vor 20 Jahren aus der Türkei gekommen. Seine Kinder sind auf der ETH, einer der besten Universitäten weltweit. Er zahlt 17 Prozent Steuern. Da lohne das Bescheißen nicht, sagt er. Ihm habe die Fabrik gestunken. Die stände jetzt ohnehin in China. Erdogan ist gut gelaunt und stolz.

Während ich dies schreibe, erschrecke ich vor der Moral meiner eigenen Geschichten. Die Vorhut der Arbeiterbewegung namens GDL finde ich abstoßend und einen Existenzgründer erfreulich. Das passiert mir, einem gelernten 68er? Das ist bei Licht betrachtet ja neoliberal. Widerlich. Je älter ich werde, desto mehr komme ich ideologisch auf den Hund. Irgendwann lande ich dort, wo die Grünen schon sind: im gelben FDP-Himmel, dem prekären Mittelstand.

Professor Klaus Kocks ist Meinungsforscher.