



## Was braucht es zu einem authentischen DienstLeister, was braucht es zu einer authentischen DienstLeistung?

Im Zeitalter der Dienstleistungsgesellschaft verstehen sich viele Menschen als Dienstleister, ob in ihrem Beruf oder in ihren "frei-beruf-lichen" Engagements. Was die meisten miteinander verbindet ist die rationale Überzeugung, durch kreative, nicht-produktive Dienste ihre Pflicht zu erfüllen. Sie leisten Dienste, ohne sich in der Regel über die besondere Bedeutung und den tiefen "Ruf" ihrer Tätigkeit bewusst zu sein.

Was ist eine DienstLeistung, wer ist ein DienstLeister?

Oder vielleicht einfacher gefragt:

Was ist keine DienstLeistung, wer ist kein DienstLeister?

Alles und jeder, der nicht unmittelbar an der Herstellung von Produkten/Gütern beteiligt ist, wäre eine einfache zutreffende Definition. Ökonomen unter Ihnen mögen mir diese scheinbar laienhafte Formulierung nachsehen und sind eingeladen, ihre analytische Verstandeskunst beizutragen. Können wir uns zunächst auf die Formel DienstLeistung ungleich Produkt-herstellung verständigen? Mir geht es

hier um die Feststellung, dass im (fachlichen) Sprachgebrauch eine Abgrenzung zwischen DienstLeistung und Produktherstellung vorgenommen wird, die bis tief in die zwischenmenschliche Beziehungsebene des "besser-sein-als-andere-Verständnis", gemeinhin als Eitelkeit bekannt, hinein wirkt. Und selbst in den eigenen Reihen finden wir dieses Verständnis in verfeinerter Form wieder: Ein Manager besitzt in der Gesellschaft einen höheren Stellenwert als ein Fließbandarbeiter, ein Rechtsanwalt genießt ein höheres Ansehen als ein Call-Agent. Und es wird wohl wenige Menschen geben, deren Selbstwertgefühl so in Balance ist, dass sie nicht darunter "leiden", egal welche Funktion sie ausüben, auf welcher Stufe sie sich auf der gesellschaftlichen Karriereleiter befinden!

Das mag auf den ersten Blick paradox, für den Verstand unverträglich erscheinen. Wenn dem so ist, ist ist eine willkommene Gelegenheit, in uns hinzuhören: Was geht gerade in mir vor? Bin ich bereit offen zuzuhören, meinen inneren Überzeugungsmustern die SprechErlaubnis zu entziehen? Einfach nur auf die Antwort hören, die mir



aufzeigt, was in mir geheilt werden will ... die bewusste Hinwendung auf das Atmen genügt dafür, mehr ist nicht zu tun.

Dann lade ich Sie ein, gemeinsam den Fokus auf das Wesentliche zu richten: Es findet eine Abgrenzung statt ... und es findet eine Ausgrenzung auf der individuellen Ebene statt, die Leiden verursacht. Der Fließbandarbeiter leidet unter der Austauschbarkeit und unter den schlechten Arbeitsbedingungen („*Ich bin ein Versagen. Ich bin wertlos. Ich tauge zu nichts.*“). Der Manager leidet unter seiner Vormachtsstellung Dritten gegenüber und unter der Erwartungshaltung von Dritten ihm gegenüber („*Ich bin einsam. Ich muss immer stark sein. Ich muss besser sein als andere. Ohne Erfolg bin ich ein Versager.*“).

Ober sticht Unter. Ober und Unter stechen sich selbst. So verlassen wir jeden Tag unsere Wohnheime in dem Wissen: Es gilt, neues Leid zu vermeiden durch sich "leidunauffällig" zu verhalten, sei es als Kämpfer oder als Opfer (Desserteur), um die die beiden äußerlichen Pole möglichen Verhaltens zu benennen.

- [Wo würden Sie sich einordnen?](#)
- [Wie geht es Ihnen damit?](#)

- [Worin besteht ihr Leidensdruck?](#)
- [Wie wirkt er sich auf Ihr Wohlbefinden aus?](#)
- [Wie auf Ihre Arbeitsfreude und Arbeitsergebnisse?](#)

Es ist nicht weiter notwendig die Landkarte vollends auszubreiten, die "Leidensdruck" entstehen lässt. Wer sich dafür interessiert wird in der Literatur den richtigen Einstieg finden. Halten wir fest:

*Die Be- und Verurteilung des "anders-sein-wollens" führt zu Abgrenzung und Ausgrenzung und diese zu Leiden für alle, die sich dieses Spieles, dieser Spielregeln bedienen bzw. unterwerfen.*

Bevor wir uns auf die Implikationen für die Dienstleistung richten, braucht es neben der individuellen noch die der kollektiven Perspektive. Welchen Geist werden wir wohl in Unternehmen/Organisationen vorfinden, in denen so genannte "Schmerzkörper" (Egos) (unsere Körper sind kristallisierte Emotionen!) miteinander umgehen? Wo wird das Hauptaugenmerk liegen: Auf das dienende Miteinander einem gemeinsamen Ziel, einer sozialen Vision, verantwortlich zu sein oder auf die Pflege und Stärkung der "Schmerzkörper" im ständigen Kampf untereinander? Was sind Ihre Erfahrungen, wie lautet Ihre



Antwort? Ihr Verstand findet die Frage unzulässig, irrelevant, anmaßend, verwegen? Was geht gerade in Ihnen vor?

Erlauben Sie mir eine Antwort: In Schmerzkörper-Organisationen regiert die Angst und mit ihr ein kollektiver Leidensdruck, der sich im eigenen Schatten aufhält und aus ihm Dienstleistungen oder Produkte generiert, die selbstgefällig sind, d.h. die vorhandenen Ressourcen der Sonnenseite unbeachtet lassen. Wir wissen: Dort wo Schatten ist, ist auch Sonne. Es kommt auf die Perspektive an. Die Sonne schenkt und nährt Leben, lässt Neues erblühen. Dort wo Licht ist, kann Freude sein und wo Freude ist ist Liebe. Das heißt übertragen: Dienstleistungen und Produkte, die auf der Sonnenseite geschaffen werden, ziehen Menschen an, denn sie strahlen das Licht, mit denen sie kreierte worden sind.

**Sind wir bereit und fähig, uns der Sonnenseite zuzuwenden?**

Erinnern wir uns: Dort wo Schatten ist ist auch Sonne! Es gibt also Sonne, es gibt also Licht. Alles ist bereits da! Was es braucht ist eine andere Frequenz, auf der wir erkennen: Aha, da ist Sonne, da ist Licht! Die große Kraft von Gemeinschaft ist, dass sie uns hilft

unsere Sonnenseite sehen zu können und sie in den Dienst der Gemeinschaft zu stellen. Mit diesem Fokus, dieser Einsicht, lernen wir zu verstehen, dass ALLES, was wir tun, eine Dienst-Leistung ist. Wirklich ALLES! Produkte werden so Mittel zum Zweck der Dienst-Leistung. Sie entstehen daraus, dem Anwender "dienen" zu wollen, ihm wirklichen Nutzen zu bieten für seine eigenen Dienst-Leistungen. So geschieht eine Transformation des Verständnisses, was Wirtschaft ist: Teil des Ganzen zu sein, Teil der Gesellschaft zu sein, ihr zu dienen und nicht über sie und den Menschen zu herrschen. Im Weiteren geschieht eine Transformation des Verständnisses, worin die Aufgabe des Einzelnen liegt: ... sie wissen schon ... Teil des Ganzen, Teil der Gesellschaft zu sein, ihr zu dienen und nicht über sie und andere zu herrschen.

Jetzt ist auch die Stelle gekommen, um ein Geheimnis zu offenbaren: Dienst-Leistung, die auf der Sonnenseite entstanden ist, ist auf individueller und kollektiver Ebene eine Liebeserklärung, die reich macht, was sagen will, mit der Fülle im Inneren und im Außen verbunden zu sein.

Ich hatte die große Freude, die Freiheit gehabt zu haben, im Vertriebe aus einem hardwareorientierten Business-Denken ein dienstleistungsorientiertes



Verhalten "ent-wickeln" zu können, das überaus erfolgreich war. Das einzige, was ich zu tun brauchte war, die Vision der Sonnenseite aufzuzeigen und die Menschen, die ich führte, die Angst zu nehmen, ihre altgewohnten Schattenseiten zu verlassen, die ihnen scheinbare Sicherheit gaben, zumal auch die Mitbewerber in ihren Schatten lebten und nach Außen so agierten. Ich gestehe, es war keine leichte Aufgabe, so paradox es klingen mag, Menschen in Bewegung zu bringen, ihren Schatten zu verlassen und die Sonnenseite zu betreten. Was ich seitdem habe aus eigener persönlichen Transformationsarbeit gelernt ist: Sonne/Liebe anzunehmen bedarf eines achtsamen, behutsamen Verlaufes, "Löffelchen für Löffelchen" einzunehmen, wies es mir einmal eine weise Ratgeberin sagte. Und diese „Löffelchen“ nehme ich heute noch ein ... wie lange? Es ist ein kontinuierlicher Prozess bis zu dem Momentum, in dem wir erkennen wer wir wirklich sind: Teil der Schöpfung, Teil eines übergeordneten Ganzen, das der Verstand nicht versteht doch das Herz mit großer Freude erfüllt: Liebe.

Was braucht es zu einem authentischen DienstLeister, zu einer authentischen DienstLeistung?

Meine Antwort auf diese Frage lautet: SELBST-LIEBE.

Autor und Copyright:

Leonhard L. Schnorrenberg  
l.j.schnorrenberg@servantleadership-center.de