



Die Glücklichen

Niemand würde ernsthaft behaupten wollen, daß er das Geheimnis des Glücks kennt. Ich bin dieser Niemand. Dabei habe ich das Geheimnis nicht einmal erfunden. Ich habe es lediglich gefunden. Nämlich auf „sejem dom“, der Häuselbauer-Messe in Ljubljana.

Als ich mit meiner Gattin durch die Hallen wanderte, trafen wir auch auf den Stand eines Fliesenklebers, der Leim für Fliesen anpries. Da wir selbst keine Fliesen mehr zu kleben haben und ich Fliesenleim für ungefähr so interessant hielt wie einer Waschmaschine beim Schleudern zuzusehen, wollte ich schnell weiter – bis ich erstaunt bemerkte, daß ich der besten Ehefrau von allen verlustig gegangen war. Wo war sie? Sie schwamm mitten im schnell anwachsenden Menschenmeer, das begeistert der mitreißenden Leim-Lobpreisung einer beredten Moderatorin folgte, während hinter ihr ein emsiger Fliesenkleber flink wie ein Pizzabäcker kunstfertig Fliesen an die Wand klatschte. Eben noch zu Tode gelangweilt spürte auch ich mich nun plötzlich zu diesem Messestand hingezogen. In meinem Rücken herrschte Eiseskälte.

Dort befand sich der Stand eines Fensterbauers, der zusammen mit seinen Kollegen und am Tresen aufgestützten Ellbogen atemlos vor Neid das Treiben seines Nachbarn beobachtete. Es war offensichtlich, daß er zwar einen Stand, aber keine nennenswerten Umsatzperspektiven hatte. Warum nicht?

Was unterscheidet ihn vom Fliesenleger? Diese Frage hat mich in den letzten Jahren mehr beschäftigt als ich zugeben sollte. **Ich kenne so unheimlich viele „Fensterbauer“, die gute Produkte haben, kompetent und engagiert sind, die aber letztendlich immer nur den „Fliesenlegern“ zuschauen müssen, wie diese das große Geschäft machen. Warum?**

Weil ihnen etwas fehlt. Etwas, das die Fliesenleger dieser Welt im Übermaß besitzen: den unbändigen und unbesiegbaren Willen, besser zu werden. Lassen Sie mich Ihnen das erklären, während Sie mich beim Einkaufen begleiten: Ich betrete ein Geschäft, das ich schon hundertmal vorher betreten habe und schaue mich um. Eine Verkäuferin nähert sich und fragt: „Kann ich Ihnen helfen?“ Was würden Sie antworten? Genau das antworte ich auch. Immer. Danach gehe ich zum Inhaber des Geschäftes und sage ihm, zum hundertsten Mal: „Deine Verkäuferin hat eben wieder jene Killerfrage gestellt, für die Verkäuferinnen in guten Geschäften an Mühlsteine gebunden und im nächsten Brunnen versenkt werden.“ Der Inhaber empört sich, droht seiner Verkäuferin Konsequenzen an – und beim nächsten Mal wird sie mir wieder dieselbe Frage stellen, mit der sie jeden Tag Dutzende Kunden vergrault. Denn der Inhaber sieht zwar den Missstand und regt sich höllisch darüber auf. Doch vom Aufregen allein wird nichts und niemand wirklich besser.



Im nächsten Geschäft fragt mich eine Verkäuferin: „Ah, Sie schauen sich unsere neuen Sommerschuhe an. Für die Freizeit oder eher fürs Business?“ **Und schon hat sie mich in ein Verkaufsgespräch verwickelt – was Sinn und Zweck einer Verkäuferin oder eines Verkäufers ist.** Danach nimmt mich der Inhaber beiseite und sagt: „Toll, wie sich unsere Verkäufer gemacht haben, findest du nicht? Nachdem du mir den Tipp gegeben hast, habe ich denen mal anständig die Leviten gelesen, sie selber ein wenig trainiert, es ihnen vorgemacht – und siehe da, die machen das von Tag zu Tag besser.“ Spüren Sie seine Begeisterung? Glauben Sie, daß dieser Mann glücklich ist? Aber wie! Und erfolgreich obendrein. Und beliebt bei seinen Mitarbeitern und seiner Familie. Wie der Fliesenleger auch. Das ist das eigentliche Geheimnis des Glücks: dieser unbändige Drang, es immer noch besser machen zu wollen. Wie Goethe in seinem Faust sagte: „Wer immer strebend sich bemüht, den können wir erlösen.“

Dieser Drang zum Besserwerden ist ein Segen für die Besserwerder – und ein Fluch für den Rest der Menschheit. Wenn ich mit dem Fensterbauer über seinen mangelnden Erfolg und seine Unzufriedenheit rede, wird er mir in jedem Punkt Recht geben – und sich danach höflich verabschieden. Wenn ich dagegen mit dem Fliesenleger über seinen Erfolg und seine Freude am Beruf rede, wird dieser sofort fragen: „Ah, Sie sind Berater und Coach? Was können Sie denn für mich und meine Truppe tun?“ Das ist wirklich deprimierend: **Jene, denen es nicht gut geht, wird es weiter nicht gut gehen. Und jenen, denen es gut geht, wird es immer noch besser gehen.**

Ich selbst bin von diesem Phänomen nicht verschont. Seit einiger Zeit biete ich verstärkt einen neuen Service für Manager an. Er wird gut angenommen. Aber nicht so gut, wie ich mir das wünsche. Das ärgert mich. Ich frage mich: „Wieso sehen die Manager nicht, wie toll das Angebot ist?“ Und genau das ist der Fehler. Wer sich ärgert, hat schon damit aufgehört, besser sein zu wollen. In dem Moment, in dem mir das klar wurde, verflog meine miese Laune schlagartig. Jetzt frage ich mich: „Wie kann ich den Managern zeigen, wie toll mein neuer Service ist?“ Und allein diese simple Frage, dieses aufstrebende Besserwerdenwollen verleiht mir jene Flügel der Begeisterung, die für mich wie für Goethe die Essenz dessen darstellt, was wir Menschen Glück nennen. Ich wünsche es Ihnen.