

## Kocherlebnis

### Die seltsamen Strategien der Firma Unvernunft\* oder: Hexenkessel eines jeden modernen Unternehmens ist der Kundenservice

**\*Dieser Name ist zugunsten der Geschichte vom Autoren frei gewählt und jede Übereinstimmung mit einer Realität wäre rein zufällig. Dies gilt auch für alle anderen Namen im gesamten Text.**

Im Raum ist es warm. Es ist immer warm in einem Raum, in dem sich mehrere Menschen aufhalten und egal, was sie tun. Das kommt durch die Atemluft und die abgegebene Körperwärme. Selbst dann, wenn die Heizung kalt ist, wird es im Raum wärmer sein als draussen, solange Menschen darinnen sind und technische Geräte.

Ein Raum mit Menschen an für sie vorgeschriebenen Plätzen, auf denen Geräte stehen oder auch daneben bzw. drum herum, ist ein Arbeitsraum. In solchem Raum frieren die Leute nicht. Ihre Köpfe sind oft hochrot, überstresst die Nerven und es brodelt wie in einem Kessel.

Das Brodeln kommt von vielen technischen Geräuschen und von Stimmen, die angestrengt reden. Es kommt auch zum Fenster herein oder durch eine Tür, zum Beispiel mit dem Chef oder einem/r Sachbearbeiter/in die kommen, neue Arbeit aufzulegen für alle im Raum, Anweisungen zu geben und Abfragen zu unternehmen.

Manchmal, pro Tag aber häufig, zeigt sich dann Schiss, der die Leute im Raum erfasst, geht eine Tür auf oder knallt laut zu. Dann brodelt es weniger, aber nur vorübergehend.

Das ist so wie in einem Kochtopf auf dem heißen Herd. Wird solcher morgens auf die eingeschaltete Herdplatte gestellt, erwärmt sich sein gesamter Inhalt stetig bis er kocht. Ist jemand da, der die Hitze der Kochstelle reguliert, lässt sich ein Überkochen gut vermeiden. Sofern darauf nicht geachtet wird, beginnt der Topfinhalt irgendwann überzulaufen.

Das darf nicht passieren. Es führt zu Schäden, die Folgen erbringen. Nicht zuletzt geht die Herdplatte kaputt. Wird davor die Energiequelle abgeschaltet oder die Sicherung ist schon durchgebrannt, trocknet alles Übergelaufene auf dem Herd ein.

Ungenießbares bleibt zurück im Topf und auf dem Herd. Die Küche ist dann voller stinkendem Dunst und die Menschen beginnen zu husten. Manchen laufen Tränen über das Gesicht. Andere drängt es zu flüchten. Weitere greifen nach den Fensterriegeln, wollen Außenluft hereinlassen, Abhilfe schaffen dem Mief und danach sich bemühen, den Herd vom Eingebraunten zu reinigen.

Ist der Arbeitsraum eine Küche, lässt sich dies gut nachvollziehen. Es gibt aber auch viele andere Räume, die darin einer Küche nicht nachstehen.

Im Arbeitsbereich Kundenservice der Firma UNVERNUNFT (der Inhaber kann nichts für seinen Namen, er möchte ihn gerne loswerden) brodelt es wie in einer Küche. Dort scheint sich niemand darum zu kümmern, ob die Temperatur im Raum noch stimmt und an den Arbeitsplätzen, die hier Schreibtische sind, auf denen viele Akten liegen. In diesen Akten werden Kundendaten verwaltet und archiviert. Darum gibt es in diesem großen Arbeitscenter reichlich Leute im Bereich des Kundenservice.

Die Mitarbeiter im Kundenservice kennen die Kunden nur nach Nummern, die auf den Akten stehen. Damit sie sich ihre Kunden besser vorstellen können, flüstern sie manchmal noch unter sich, es seien

„Patienten“. Doch so richtig laut darf dieses Wort gar nicht mehr gesprochen werden seit es etwas Neues gibt in der Firma, das überall nur noch „QM“ genannt wird.

Das QM ist ein weitreichender Begriff vor dem alle Schiss kriegen, sobald ein Boss erscheint und nur daran erinnert. Er sagt dann dazu „Qualitätsmanagement“ und es sollte jede/r im Raum davon mehr verstehen als dieses Wort nur zu kennen.

Spricht ein Chef so, färben sich ganz viele Nasen rot bei den Leuten hinter den Schreibtischen, aber sie verbergen es gut. Darum brodelt es in solchen Momenten im Raum weniger. Wer kann, weicht aus oder öffnet schon mal ein Fenster, immer bedacht darauf, dass der Chef nicht denken sollte, es würde wegen ihm geöffnet.

Kommt kein Chef sondern eine Chefin, ist die Sache manchmal etwas leichter, zumindest für einige Männer im Raum. Notfalls lässt sich auch begründen, dass man selber auf Grund einer Allergie und durch holde Weiblichkeit verbreitete zarte Parfümdüfte doch geneigt sei, wenigstens einen Moment - mit Bitte um großes Verständnis - eines der Fenster öffnen zu dürfen.

Chef oder Chefin ist es aber im Grunde genommen ganz egal, was stattfindet. Für sie zählt nur die Temperatur im Raum und die sollte möglichst hoch sein. Erst dann steht für die oberste Etage fest, dass auch läuft, was angesagt ist.

Telefone müssen fast fortwährend klingeln. Aufgeschlagenen Akten sollte Dunst entweichen, der zu spüren ist im Raum. Es reicht kein Rascheln von Papier und auch kein Kopiergeräusch. Je angestrongter sich die Rücken über Aktenbergen beugen, desto sicherer ist, dass die Firma am Jahresende auch Gewinn einfährt. Immerhin bezahlt die Firma viel für ihre Angestellten und Kundenservice ist nun mal keine leichte Sache.

## **Dienstleistungen sind Arbeiten, die von Menschen für Menschen verrichtet werden.**

### **Wehe, wenn dieser Satz nicht mehr stimmt!**

Dann wird die Abteilung Kundenservice zum „Hexenkessel“ und dort brodelt es plötzlich unaufhörlich. Mittendrin stehen Bereichsleiter/in und prüfen die Temperatur. Nie kommen sie auf die Idee, den Herd abzuschalten oder die Energiequelle stillzulegen, die Sicherungen herauszunehmen. Ihnen ist recht, was im Hexenkessel stattfindet.

Sie erscheinen oft zu unrechter Zeit für alle im Raum, mit dem QM in der Hand. Mit der Zeit ist es für Leute, die an den Schreibtischen arbeiten ein Trauma, wenn Chef oder Chefin erscheinen, wie aus dem Nichts hervor gestampft.

Dann fühlen sich die Sachbearbeiter/innen unter Druck oder Strom, manche auch wie rohes Fleisch, das angebraten werden soll. Dann ist der Kundenservice ein großer Topf, in dem es unaufhörlich brodelt. Die Blubberblasen sind unterschiedlich laut und groß. Der Dunst, welcher aufsteigt, durchdringt den ganzen großen Raum bis unter die Decke. Keiner geht hin und öffnet ein Fenster. Stets fallen nämlich die zuerst auf, die gerade nicht tun, was sie sollen. Lieber ersticken. Noch ist es nie vorgekommen, immer gut ausgegangen. Es liegt an den Zeiten, denken die Leute im Raum, dass nicht mehr stattfindet, was früher „menschlich“ genannt wurde. Jetzt scheut sich jeder, dieses Wort auszusprechen. Nach dem QM heißt es nun „kundenfreundlich“. Alle wissen, dass dieser Begriff nicht mit dem gleichzusetzen ist, der früher dafür verwendet wurde. Aber keiner steht auf und spricht es aus.

Am Tag X, als es gerade wieder bis zum Überlaufen im Hexenkessel brodelt, springt bei Frau Unstern aus einer Akte auf ihrem Schreibtisch ein Buchstabe. Er wird groß und größer, ragt bald vom Fussboden bis zur Nase des Chefs und baut sich vor diesem auf.

**CH:** „Oh, was ist denn das?“

**G:** „Ich bin ein Kunde.“

**CH:** „Gut, was aber wollen Sie hier?“

**G:** „Mich beschweren.“

**CH:** „Das geht gar nicht!“

**G:** „Es muss gehen.“

**CH:** „Hören Sie, so etwas kam hier noch nie vor, dass ein Kunde sich vor mir aufbaut, als hätte er hier das Sagen.“

**G:** „Egal. Dann ist es heute eben das erste Mal.“

Am Nachbarschreibtisch ist vollständige Ruhe eingekehrt. Auch die anderen Leute im Raum halten Ruhe. Wieder springt ein Buchstabe aus der Akte von Frau Unstern, der die Sache unwahrscheinlich peinlich ist. Sie versucht, die Akte zuzuklappen, während der Chef ihren Händen mit seinen Augen folgt und sich neben ihm der zweite große Buchstabe aufrichtet.

**CH:** „Guten Tag. Sind Sie auch ein Kunde?“

**E:** „Ja und nein. Sie müssen uns erst alle kennenlernen, zusammen ergeben wir Buchstaben den Namen einer Ihrer Kunden.“

**CH:** „Ah so, ich verstehe. Meine Herren, möchten Sie mir folgen?“

**G+E:** „Nicht doch! Wir müssen alle Buchstaben mitnehmen. Sonst macht die Sache keinen Sinn.“

Fünf weitere Buchstaben streben auf den Fussboden und werden groß. Der Chef empfiehlt inzwischen allen Leuten im Raum, wieder an ihre Arbeit zu gehen und nicht nur neugierig herum zu stehen. Arbeitszeit ist Geld, das die Firma an ihre Mitarbeiterschaft regelmäßig zahlt.

Die fertigen großen Buchstaben stehen um den Chef herum, aber er kann sie nicht alle auf einmal sehen. Dafür muss er sich -zig Mal um seine eigene Achse drehen. Das behagt ihm gar nicht und er bittet, dass die großen Buchstaben sich in eine Reihe stellen möchten.

Das **G**, der erste Buchstabe, antwortet ihm:

**G:** „Nein, noch ist es nicht so weit.“

**CH:** „Was wollen Sie hier?“

**E:** „Mit Ihnen reden. Lange genug sahen wir zu, wie mit uns umgegangen wurde.“

**CH:** „Hören Sie, wenn das alle machten, einfach hier zu erscheinen und den ganzen Tagesablauf durcheinander zu bringen, dann könnten wir unser kundenfreundliches Qualitätsmanagement nicht mehr umsetzen.“

**R:** „Das sollten Sie auch nicht mehr. Darum sind wir hier.“

**E:** „Schauen Sie sich um in diesem Raum. Es ist ein richtiger Hexenkessel. Sie nennen es zwar Kundenservice. Doch sind die Leute hier nur Duckmäuse, fleißige Duckmäuse, beflissen, orientiert, informiert, vollgestopft mit Informationen zu Kunden, die Patienten sind. Sogar die Nummern auf den Akten sind hier allen sehr geläufig.“

**CH:** „Ja und? Das gehört doch zu unserer Arbeit. Es ist unser tägliches Brot!“

**C:** „Meinen Sie wirklich? Fragen Sie Frau Unstern, was sie unlängst mit uns anstellte!“

Frau Unstern entfernte sich inzwischen aber heimlich, verließ einfach den Raum. Die Augen des Chefs suchen umsonst nach dieser Mitarbeiterin.

**CH:** „Hören Sie, ich möchte endlich Ihren Namen erfahren und was Sie hier überhaupt wollen! Es ist nicht erlaubt, einfach in die Angelegenheiten einer Firma so frech einzudringen, uns zu unterwandern!“

**H:** „Das tun wir nicht. Wir zeigen Ihnen, was Sie als Firma Ihren Kunden antun.“

**CH:** „Wie???“

**T:** „Ich bin der letzte Buchstabe des Namen **Gerecht**, ein Patient Ihrer Firma, die sich eine Krankenkasse nennt.“

**CH:** „So sagen wir das heute aber nicht mehr. Wir sind schon lange eine Gesundheitskasse.“

**G:** „Worin bitte, besteht der Unterschied?“

An den Schreibtischen im Raum wird es schlagartig wieder ganz ruhig. Der Chef läßt es zu. Er ist ganz Ohr, was der Name **Gerecht** ihm nun sagen wird. Doch die Buchstaben versammeln sich und tuscheln miteinander. Hilflos läßt der Chef seinen zweifelnden Blick über die Mitarbeiterschar im Raum schweifen. Fast alle sehen zu ihm hin und bestätigen mit ihren Blicken ebensolche Hilflosigkeit.

Es räuspert sich das große **G**, der Anfangsbuchstabe und bittet:

**G:** „Nehmen Sie uns mit in Ihr Büro. Hier in diesem Raum ist keine gute Luft. Wir möchten nicht ersticken.“

Sofort fliegen wie von Geisterhand geöffnet alle Fenster auf und frische Luft dringt kalt in den großen Raum hinein.

**CH:** „Kommen Sie, wir gehen in mein Büro.“

Die Buchstaben beginnen, einer nach dem anderen und in geordneter Reihenfolge, dem Chef hinterher zu laufen. Als sich die Tür vom Raum wieder schließt, atmen alle Leute darinnen laut auf. In der nächsten Stunde brodeln der Kessel nicht und nichts kocht, auch nichts kocht über.

Eine Etage höher stehen im Chefbüro sieben große Buchstaben. Der Chef ist missgelaunt und bietet ihnen keinen Platz an. So etwas Unmögliches ist ihm in seiner ganzen Berufskarriere noch nicht widerfahren. Er beginnt auf der Stelle an Spuk zu glauben und lässt sich geräuschvoll hinter seinem Schreibtisch in den Sessel fallen.

Den Buchstaben GERECHT scheint das Stehen nichts auszumachen und sie erzählen abwechselnd, aber zueinander rücksichtsvoll, dem Chef ihre Geschichte:

Herr **Gerecht** ist nicht mehr jung und seit längerer Zeit krank. Er wird von der Firma UNVERNUNFT kassentechnisch betreut. Herrn Gerecht ist das gar nicht recht, doch eine andere Möglichkeit gibt es nicht. Das Gesetz schreibt vor, dass alle Leute bei Firmen wie UNVERNUNFT zu Leistungsbeziehern werden, wenn keine andere Stelle dies übernimmt und die Rechtslage es zulässt.

Firma UNVERNUNFT sorgt nun schon eine ganze Weile für Herrn Gerecht. Er spürt das riesige Bedürfnis, ihm Kundenfreundlichkeit angeeignet lassen zu wollen auf vielfältige Art und Weise: Es kommen ganz viele Schreiben mit der Post, die er nicht nur abheften darf, nein. Fast immer entsteht Handlungsbedarf. Befunde müssen her und Stellungnahmen von seinen behandelnden Ärzten. Aber Herr Gerecht ist krank und es fällt ihm schwer, all diesem Kram zu folgen. Mit den Befunden geht es schleichend voran. Viele Therapiepraxen vergeben Termine für eine ferne Zukunft im Jahr. Stellungnahmen von Ärzten kann er auch nur schwer beibringen. Viele Ärzte empfinden solches Patientenverlangen als überhöhte Anforderung. Die Ärzte unterliegen ganz anderen kassentechnischen Zwängen als Herr Patient Gerecht.

Firma UNVERNUNFT lässt jedoch nicht nach, Herrn Gerecht mit Kundenfreundlichkeit zu versorgen, die bald so aussieht, dass ihm mitgeteilt wird, er müsse sich sehr „mitwirksam“ zeigen, sonst werde man ihm auf gesetzlicher Grundlage die finanziellen Leistungen streichen. Das geht gar nicht. Herr Gerecht kann nicht arbeiten und unterliegt genau denselben sozialen Verpflichtungen wie jeder andere Bürger im Land. Er bemüht sich, allen Anforderungen nachzukommen. Doch es treffen ständig neue ein. Die Gesundheitskasse plant zügig eine Überprüfung seiner Arbeitsfähigkeit bei einer Gutachterstelle. Dort widerfährt Herrn Gerecht ein böses Erlebnis mit ebensolchem nachträglichen Erwachen. Die Gesundheitskasse streicht mit einem Bescheid für ihn die Leistungszahlung. Unlogisch die Begründung und ein Kampf, sich mit einem Widerspruch zu wehren. Nach knapp zwei Monaten selbige Farce. Herr Gerecht im zweiten Widerspruchsverfahren. Firma UNVERNUNFT zeigt kein Einsehen, obwohl ihr Kunde Gerecht alles an Belegen herbei schafft, das möglich ist, der Gesundheitskasse zu übergeben. Zusätzlich liegt er im Streit mit der Gutachterstelle wegen des gutachterlichen Vorgangs, der ihn böse erwachen ließ. Aber dort wird mehr Politik gemacht als gut ist. Jede Antwort auf Herrn Gerechts berechnete Beschwerde wird hinaus gezögert und letztlich vergessen oder deren Bearbeitung ganz ausgesetzt. Er beginnt zu spüren, dass alle Maßnahmen zwischen der Gesundheitskasse und der Gutachterstelle konform sind, aber gegen ihn, den Kunden. Zum ersten Mal ahnt Herr Gerecht, dass ein „Kunde“ nicht mehr einem „Patienten“ gleichzusetzen ist. Patienten wurden bisher immer als krank und arbeitsunfähig erkannt. Firma UNVERNUNFT änderte wohl ihre Betreuungsstrategie. Der Beweis setzt sehr bald ein. Wieder ein Bescheid, dass „aufgrund mangelnder Befundlage“ gegen Herrn Gerecht entschieden wird, er sei gar nicht krank.

Inzwischen ist Herr Gerecht sehr genervt. Fast täglich klingelt sein Telefon und die Gesundheitskasse meldet sich bei ihm. Fragen über Fragen! Herr Gerecht fragt sich zu Recht, wieso er die ganze Zeit dafür baggert, der Kasse alle angeforderten Belege zu liefern, wenn dort im Hexenkessel damit doch nichts bewirkt wird. An einem Tag X ist es rum. Herr Gerecht verbittet sich für künftig dringend Anrufe von Firma UNVERNUNFT. Er kann nicht mehr verkraften, dass alle Maßnahmen ihn so sehr stressen, als sei er ein Angestellter der Gesundheitskasse. Es widerspricht auch seinem Patientenstatus. Zwar

steht dieser so in allen Unterlagen, wird aber stets ignoriert. Sogar sein Arzt wird angewiesen, diesen Status für Herrn Gerech nicht mehr zu bestätigen.

Bisher mit ausgeprägten körperlichen Beschwerden krank, leidet Herr Gerech nun auch psychisch. Er muss in eine ambulante Therapie. Firma UNVERNUNFT aber arbeitet mit vollem Programm weiter an ihm. Obwohl er regelmäßigen Kontakt zu dieser Gesundheitskasse hält, der schon längst aktuelle ärztliche Befunde vorliegen und alle Abrechnungen von seinen Behandlungen, scheinen die Leute im Hexenkessel der Firma UNVERNUNFT nur zu wissen, dass sie täglich auf ihr QM schwören müssen. Dieses QM scheint einen unwiderstehlichen Zauber zu verbreiten. Herr Gerech kennt diesen aus früheren Tätigkeiten auch. Doch ließ er es nie über die Vernunft hinaus in sich walten. Kunden sind Menschen. Früher durfte Herr Gerech als Arbeitstätiger das noch sagen und die Leute so behandeln. Als Arbeitssuchender heute scheint er nun keine Rechte mehr beanspruchen zu dürfen. Zwar gibt es reichlich Gesetze, die dazu sprechen, aber ihre Wirkung ist gleich null. Kein Gesetz strahlt so viel Zauber aus wie ein QM. Dahinter muss ein großes Geheimnis liegen, vermutet Herr Gerech und es gelingt ihm zufällig, einen Zipfel dieses Geheimnisses zu erspähen. Während er noch darüber nachdenkt, ob es gesellschaftlich vertretbar ist, Strategien zu denen auch jener Zipfel gehört, in die Zukunft zu tragen, meldet sich erneut die Gesundheitskasse bei ihm. Wieder muss er zur Gutachterstelle, wieder wird ihm vorgehalten, er müsse unbedingt mitwirksam sein, weil sonst schon wieder ...

Herr Gerech begibt sich drein und erledigt alles. Diesmal, ein erstes Mal innerhalb von drei Monaten, wird ihm bestätigt, dass er krank ist. Herr Gerech glaubt es kaum. Frau Unstern, die Dame mit dem Bescheid, dass ein neues Gutachten erstellt werden muss, scheint entweder guter Dinge zu sein in diesen Tagen oder sie ist es ihrerseits leid, ständig mit Herrn Gerech zu verhandeln. Das kann er, der Patient, nicht wissen. Aber es ist ihm inzwischen auch ganz egal. Ihn geht dieser Hexenkessel nichts an.

Die großen Buchstaben schweigen plötzlich. Der Chef sieht zu ihnen hoch. Anfangs- und Endbuchstabe weinen. Der Chef sieht es, will aber nichts fragen. Er grübelt und sagt:

**CH:** „Meine Herren, es ist ja alles gut und schön, was Sie mir da vortragen. Doch glauben Sie wirklich, ich könnte den Verlauf dieser Sache irgendwie beeinflussen, he? Ich bin hier nur der Chef und ich darf täglich ganz viele Aufgaben erledigen. Aufgaben, meine Herren, von denen Sie nichts wissen! Das ist Arbeit, die gemacht sein will und zwar für alle unsere Kunden. Wir sind die kundenfreundlichste Gesundheitskasse im Land.“

In diesem Moment fällt von der Wand ein Bild. Das Deckglas zerbricht. Einer der Buchstaben bemüht sich, das Bild aufzuheben. Der Chef denkt, dass es zum Glück kein Spiegel ist. Zerbrechende Spiegel, weiß er, bringen Unglück. Das sagt zwar der Volksglaube, doch in seiner gegenwärtigen Situation kann auch der Chef daran nicht vorbei. Er lässt sich das Bild zureichen. Darauf steht ein Spruch:

### **Kundenfreundlichste Gesundheitskasse aller Zeiten und im ganzen Land.**

Dieses hohe Lob ist eine große Auszeichnung für Firma UNVERNUNFT und noch taufersch, erhalten vor dem nächsten Cup. Bald wird Firma UNVERNUNFT nämlich noch größer sein und sich endlich ZUVERSICHT nennen. Manchmal ist es nämlich auch ganz wichtig, den Namen zu wechseln, um damit Ehre einzuheimen. Ehre ist derzeit wichtiger als solche Beschwerden. Nun ist das Deckglas dieser schönen Auszeichnung kaputt.

**CH:** „Tja, meine Herren. Ich verstehe nur immer noch nicht, was Sie mir mitteilen wollen. Herr Gerech ist einer unserer vielen Kunden, die wir regelmäßig betreuen. Das ist unsere große Aufgabe und dient

dem Wohle des Bedürftigen. Wir kontaktieren ihn, wir zahlen Leistungen. Unsere Mitarbeiter/ innen reißen sich förmlich alle Hände auf, um Herrn Gerecht zu helfen. Ist er nicht ein wenig undankbar?“

Die sieben Buchstaben richten sich kerzengerade auf und äußern alle zusammen:

## **„Gerecht ist tot.“**

**CH:** „Ach, wie bedauerlich!“

Der Chef rutscht spontan aus seinem seelischen Gleichgewicht. Er bemüht sich, Haltung zu bewahren, wenigstens mit dem Obergesicht, ansonsten sitzt er zum Glück noch in seinem Sessel.

Als er das traurige Schweigen der Buchstaben nicht mehr aushält, erhebt er sich aber doch und schickt sich an, ihnen allen die Hand schütteln zu wollen mit Beileid.

Er sieht die Hand eines jeden Buchstaben und greift beherzt zu. Es ist aber, als greife er sieben Mal nach nichts. Nur einen leichten Stich spürt er jedes Mal. Der Chef sieht auf seine rechte Hand, die er zum Beileid allen Buchstaben reichte. Doch er kann nichts darin entdecken.

**CH:** „Die Gesundheitskasse kann nichts dafür. Meine Herren, wir tun stets unser Möglichstes. Bitte sehen Sie das doch ein. Alle Maßnahmen müssen heute so perfekt sein, dass sie allen Kunden gerecht werden.“

## **„Gerecht ist tot.“**

Die Buchstaben bleiben bei diesem Satz und sie sprechen ihn aus wie eine Mahnung.

Der Chef schwitzt. Er läuft auf und ab in seinem Zimmer. Die Buchstaben begleiten mit ihren Augen seine unruhigen Schritte.

**CH:** „Ich schlage vor, wir gehen noch einmal zusammen in den Bereich Kundenservice. Ich möchte meine Mitarbeiter informieren.“

Wieder folgen ihm die Buchstaben auf den Fersen. Unterwegs findet der Chef etwas Zeit, sich eine Strategie zu überlegen, wie er diese Buchstaben wieder los werden kann.

Im Hexenkessel setzt gerade wieder ein Brodeln ein, als der Chef und die sieben Buchstaben dort eintreffen. Frau Unstern, inzwischen längst an ihren Arbeitsplatz zurück gekehrt, steht am Kopierer. Als der Chef und die Buchstaben eintreten, fällt sie fast um. Jeder der im Raum Anwesenden kann es sehen. Einer der Buchstaben, welcher sich gerade in der Nähe von Frau Unstern befindet, stützt sie schnell. Doch Frau Unstern wehrt ab und sie schreit, als würde sie auf einem heißen Herd tanzen. Es sieht plötzlich auch genauso aus. Sie beginnt sich wie in Trance zu bewegen und taumelt durch den Raum. Ihre Bewegungen werden immer leichter, fließender. Frau Unstern selbst aber immer durchsichtiger bis sie überhaupt nicht mehr zu sehen ist.

Das Schweigen ist tief. Kein Mucks von irgendwo. Als nichts weiter geschieht, beginnt der Chef zu fragen:

**CH:** „Liebe Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen! Sagen Sie mir, wer kennt sich mit dem Fall Gerecht aus, den unsere gute Frau Unstern bearbeitet?“

Das betretene Schwiegen wird noch tiefer. Der Chef rastet fast aus und schreit:

**CH:** „Ich frage, wer sich mit diesem vertrackten Fall auskennt?“

Da kommt etwas Bewegung unter die Leute und sie murmeln alle wie auf Kommando ein Aktenzeichen. Eine Mitarbeiterin murmelt länger als die anderen. Das fällt auf. Alle schauen zu ihr hin.

Die Mitarbeiterin verstummt als Letzte. Fragend sieht sie der Chef an.

**CH:** „Sie, kommen Sie mal her zu mir. Sie scheinen mehr zu wissen als die anderen. Kommen Sie!“

Fräulein Harmony, noch ganz jung und erst seit einem halben Jahr bei Firma UNVERNUNFT beschäftigt, tritt unsicher vor. Auf hohen Hacken wirkt ihr Gehen noch instabiler, als es ohnehin erlaubt ist. Normalerweise soll alles Personal stets Gesundheitsschuhe tragen. Fräulein Harmony kann sich daran nicht gewöhnen. Bisher geht auch alles gut, solange sie mit ihrem Vorgesetzten techtel-mechtelt. Nur auffallen im Kundenservice darf es nicht. Darum nennt der Chef sie stets nur beim Nachnamen wie alle anderen.

Heute fällt Fräulein Harmony auf, dass er manchmal „Frau Unstern“ sagt. Er ist gereizt, denkt die junge Mitarbeiterin, als sie auf ihn zugeht. Ihr Herz rast und sprechen möchte sie am liebsten gar nichts. Aber sie weiß, er wird sie fragen nach dieser Sache.

Fräulein Harmony versteht sich mit Frau Unstern im Kundenservice am besten, auch privat. Darum weiß sie mehr als alle anderen. Die anderen wissen, dass Fräulein Harmony mit Frau Unstern auch techtel-mechtelt. Der Chef weiß es nicht und er darf es nicht erfahren.

Freundin Unstern ist auf eigenartige Weise hier verschwunden. Ein Albtraum. Harmony bewegt sich wie unter Drogen, aber es ist nicht real, denn sie nimmt nie welche. Als sie vor dem Chef steht, schlägt sie die Augen gleich nieder. Sie kennt ihn gut. Er wird sie zuerst mustern, auch ihre unpassenden Schuhe sehen und vielleicht, so hofft Harmony, daran heute Anstoß nehmen. Lieber das, denkt Fräulein Harmony, als müsste sie über die Arbeit ihrer Freundin berichten.

Die Buchstaben verfolgen jede Szene schweigend von einer Raumecke aus. Dort stehen sie gruppiert zusammen und sie schweigen. Es scheint ihnen jedoch nichts zu entgehen.

Der Chef sieht auch das und er sieht Fräulein Harmony vor sich stehen. Natürlich trägt diese Pflanze wieder die unpassenden Schuhe! Doch verspürt er keine Lust, sie ausgerechnet heute deswegen zu rügen. Es wird auch gar nicht auffallen, denn alle im Raum sind nur auf die Sache mit Unstern und den Buchstaben konzentriert.

**CH:** „Harmony, was wissen Sie über die Bearbeitung der Angelegenheit Gerecht?“

**HM:** „Ja, ich habe ... Frau Unstern mal einen Tag vertreten, als gerade ein Schreiben vom Kunden Gerecht eintraf. Er beschwerte sich darin über unsere Maßnahmen. Er schrieb, alles, was wir täten sei unkoordiniert und überzogen. Entweder zu früh eingeleitet oder zu spät, manchmal auch nicht zutreffend und außerdem brächte es ihn an psychische Grenzen, weil wir immer wieder neue Anforderungen an ihn stellen würden.“

**CH:** „Tja, das müssen wir ja auch. Was ist daran so ungewöhnlich?“

**HM:** „Der Kunde Gerecht schrieb auch, er werde sich bis zuletzt wehren, weil es nicht in Ordnung sei, dass wir Kunden-Mitgliedsbeiträge vergeuden, indem unsere Firma Gutachten erstellen lasse, die nicht Hand und Fuß besäßen. Er fühle bei allen Maßnahmen von uns sich nicht als Patient berücksichtigt.“

**CH:** „Das stimmt doch aber gar nicht! Wir lassen ihm alles angedeihen, was unser Qualitätsmanagement beinhaltet. Die Patienten von einst sind heute unsere Kunden. Das ist doch ganz prima. Wer will schon gerne Patient sein und sich dadurch immer als Kranker fühlen? Harmony, sagen Sie mir, ist noch etwas vorgefallen?“

**HM:** „Kollegin Unstern beantwortete den Brief des Kunden am nächsten Tag. Sie schrieb dem Kunden eine Antwort mit Hilfe unserer Textkonserve aus der Dienstanweisung Nr. 00432. Dann fügte sie dazu ein, ihm die Hintergründe unseres Handelns näher verdeutlichen zu wollen. Ziel sei es, durch regelmäßige Kontaktaufnahme von unserer Seite mögliche Versorgungslücken in seiner ambulanten Behandlung rechtzeitig zu erkennen, um ggf. zeitnahe Unterstützung anbieten zu können. Anschließend stand geschrieben, dass die Gutachterstelle aufgrund „mangelnder Befundlage“ seine Arbeitsunfähigkeit als beendet ansieht.“

Fräulein Harmony spricht gerade ihren Satz zuende, als sich alle sieben Großbuchstaben um beide Unternehmensmitarbeiter versammeln. Das große **G** räuspert sich und sagt:

**G:** „Ihre Kollegin trägt ihren Namen zu recht. Über ihr stand an diesem Tage ein Unstern.“

**HM:** „Das kann ich nicht beurteilen. Doch der Kunde verhielt sich wirklich penetrant. Wir machen hier auch nur unsere Arbeit. Wir folgen den Gesetzlichkeiten und unserem QM.“

**CH:** „Nun, in dieser Situation handelte die Unstern wohl etwas unglücklich. Besser wäre gewesen, den Kunden einmal in den Bereich Sachbearbeitung einzuladen, mit ihm zu reden.“

Fräulein Harmony sieht erstaunt ihrem Chef ins Gesicht und weiß nicht recht, ob er auch wirklich meint, was er sagt. Es gibt nämlich inzwischen auch noch ganz andere Dienstanweisungen, die besagen, dass alle Maßnahmen so zu koordinieren und zu handhaben sind, dass möglichst aller Kostenaufwand reduziert oder vom Kunden selbst getragen wird

Im Kundenservice entsteht großes Raunen. Es ist ziemlich laut zu vernehmen. Vermutlich denken hier alle das Gleiche. Auch der Chef. Er sieht für sich Handlungsbedarf. Bis jetzt sind diese fürchterlichen Buchstaben immer noch im Raum. Hier brodeln nichts mehr. Die Arbeit ruht wie bei einem Streik. Niemand verrichtet auch nur eine sachliche Angelegenheit. Frau Unstern ist immer noch verschwunden. Harmony kommt ihm plötzlich so feindlich gesinnt vor. Sonst ist sie recht zahm, denkt er nebenbei. Doch schnell entschließt er sich, das Theater zu beenden. Er wendet sich den Buchstaben zu und bittet:

**CH:** „Meine Herren, wenn Sie jetzt bitte gehen würden. Ich muss hier dringend etwas mit meinen Mitarbeitern klären, doch das sind rein interne Angelegenheiten. Es gibt keine Grundlage, dass ich Sie daran teilnehmen lassen muss.“

Die Großbuchstaben treten etwas zurück, sehen eindringlich auf den Chef und verabschieden sich mit einer Verbeugung. Ein letztes Mal richtet sich der Anfangsbuchstabe auf und spricht:

**G:** „Denken Sie daran, dass Ihre Mitarbeiterin Frau Unstern noch nicht zurück ist. Wir können Sie Ihnen auch nicht wieder beschaffen. Sie ist nicht in unserer Gewalt. Sie wurde durch ein unreines Gewissen aufgelöst. Die einzige Möglichkeit, sie zurück zu holen ist, dieses QM, von dem Sie fortwährend hier reden, zu prüfen, vielleicht zu verändern, zu verbessern. Die Zukunft besteht nicht darin, alle Aufgaben

so zu erledigen, dass damit Menschen geschadet wird. Beginnen Sie bei der Sprache. Sie prägt das Bewusstsein. Patienten sind nicht nur Kunden. Das muss unbedingt wieder berücksichtigt werden. Eine andere Lösung gibt es für Ihr Unternehmen nicht.“

Wie eine Predigt wirken diese Worte auf alle. Schwere Luft schwebt im Raum. Jeder spürt unermesslichen Druck auf sich lasten. Der Chef schließt die Augen. Als er sie wieder öffnet, sind die Buchstaben nicht mehr zu sehen.

Nach einer weiteren Verzögerung durch allgemeines Schweigen, bricht im Hexenkessel die Hölle los. Alle Blubberblasen melden sich zu Wort, schreien wild durcheinander. Der Chef denkt an Krieg. So ist es wohl, wenn solcher ausbricht. Nichts bleibt mehr in den alten Fugen. Er fühlt sich plötzlich als Commander. Seine Stimme schwillt an und er donnert los:

**CH:** „Stillgestanden, Mannschaft! Die – Augen – nach – links!“

Was er erwartet, findet aber nicht statt. Die Mitarbeiter setzen sich auf ihre Stühle und beugen ihre Rücken verängstigt über aufgeschlagene Akten. Es brodeln wieder. Der Chef schreit, fast außer sich vor unermesslicher Wut:

**CH:** „Ihr Schleimbacken! Ihr hinterhältigen Granaten! Unsere Firma wird ruiniert durch eure Arbeit. Ihr tragt die Verantwortung für so viel Blödsinn. Könnt ihr nicht einmal eure Aufgaben so machen, wie sie vorgeschrieben sind? Über dieser verschwundenen Frau steht wirklich ein Unstern!“

Die Blubberblasen, groß und klein, antworten ihm fast gleichzeitig und sehr laut:

**Wir** führen Aufgaben nur aus!

**Wir** sind ganz arm dran!

**Wir** können nichts dafür!

**Wir** wollen hier raus!

Ruhe, kein Mucks. Das ist ein ganz entscheidender Satz. Diese Leute hier wollen nicht mehr arbeiten. Sie revoltieren. Der Chef ist entsetzt. So viel Unmut in den eigenen Reihen und alle werden dafür monatlich mit viel Geld bezahlt! Er darf doch wohl noch erwarten, dass dafür die Arbeit so geleistet wird wie vorgeschrieben.

Es ist doch auch ein offenes Geheimnis, dass eine Firma eingeht, wenn sie nicht permanent daran interessiert ist, ihre Finanzlage zu verbessern. Immerhin ist es schon so weit gekommen, dass sich Firmen wie UNVERNUNFT in Bewerberverfahren darum bemühen müssen, mit immer neuen Ideen zu bewirken, Zuschläge von oberster Instanz zu erhalten wie in Auktionen. Sonst läuft doch gar nichts mehr weiter. Wo kämen sie hin, all diese Schleimer und Zukreuz-Kriecher hinter ihren Akten ohne das QM?

Dieser eine Kunde, Gott hab seine Seele in gnädiger Verwahrung, kann doch nicht ein ganzes Unternehmen oder gar ein ganzes Land durcheinander bringen, alles in Aufruhr versetzen mit nur seiner einen Geschichte! Was dachte er sich dabei?

Der Hexenkessel läuft über. Es leert sich der Raum. Die meisten verlassen ihn durch die Tür mit großem Drängeln. Einer reißt ein Fenster auf und springt. Harmony eilt zum Chef, zerrt an seinen Armen und kreischt:

**HM:** „Komm, wir müssen hier weg! Hier bricht gleich alles zusammen!“

Der Chef lässt sich wie in Trance von ihr führen, schubsen, nach vorn reißen und stürzt gleich anderen durch die Tür in den Flur. Nur halb aufrecht folgt er Fräulein Harmony ins Freie. Es ist wie bei der Evakuierung eines Gebäudes wegen Luftalarm.

Im Freien schreien noch viele andere Leute. Aus allen Abteilungen flüchten sie, verlassen die Gebäude und ein Rumoren schwillt an, das aus der Erde zu kommen scheint. Sie bebt, die Erde, sie bebt.

Harmony flüchtet mit ihrem Chef so weit möglich von den Gebäuden weg und beide geraten unter einen Busch. Dort halten sie inne und verfolgen mit gestressten Augen das weitere Treiben um sie herum. Es fällt ihnen auf, dass die flüchtenden Menschen fast gar nicht mehr den Erdboden berühren. Ihre Füße scheinen über der Erde zu laufen als wäre zwischen ihnen und ihr ein großer Luftwiderstand. Harmony keucht noch vom Laufen.

**HM:** „Ach, Du bist der einzige Blinde im ganzen Unternehmen. Wie viel Zeit brauchst Du noch, um zu erwachen? Das hier ist kein Albtraum mehr, das ist der pure Ernst. Dir als Chef sagt doch keiner, was wirklich läuft.“

**CH:** „Was meinst Du, Harmony? Ich bin doch jeden Tag bei euch gewesen. Ihr seid stets gute Angestellte und eure Arbeit ist immer abrechenbar.“

**HM:** „Hast Du die Buchstaben nicht verstanden? Es ist nicht das Gleiche, von Kunden oder Patienten zu sprechen. Unsere Leute sind emotional gar nicht mehr fähig, Unterschiede zu erfassen. Das ist das große Problem. Sie hängen über ihren Aktenbergen und sind nur noch daran interessiert, am Monatsende ihr Geld einzustreichen.“

Die Gebäude scheinen leer zu sein. Plötzlich sind keine Menschen mehr zu sehen. Es ist nichts zusammen gefallen. Die Gebäude stehen. Ruhe zieht über die große Freifläche. Ein paar dunkle Vögel auch. Sie sind aber nicht zu hören, fliegen lautlos an Harmony und dem Chef vorüber.

**CH:** „Das ist der Untergang und wir wussten von nichts. **WIR** - können - doch - gar - nichts - dafür!!!!!!“

Der Chef schreit in lauter Verzweiflung. Harmony sieht ihn unpersönlich an.

**HM:** „Meinst Du das wirklich? Erinnere, als Du Chef wurdest vor vielen Jahren, da gab es schon einmal solche Situation. Damals fragtest Du Dich doch auch, wieso es ganz viele Leute jahrzehntelang in einem veralteten, ungunstigen wirtschaftspolitischen System aushielten und nichts änderten. Du erzähltest mir schon öfter davon. Ich selbst bin viel zu jung, kenne diese Zeit nicht aus eigener Erfahrung. Aber ich weiß, dass nicht geht, was jetzt ist. So viele Jahre danach kann sich nun keiner mehr hinstellen und behaupten, er wisse nicht, worum es geht! Spätestens seit diesem ehemaligen Erlebnis ist doch ganz klar, was passiert, wenn es wieder so kommt.“

Der Chef kauert mit Harmony noch immer unterm Busch auf dem Boden und hält die Augen geschlossen. In seinem Kopf hämmert es wild. Er weiß noch immer nicht, was diese Buchstaben ihm sagen wollten. Verantwortung reicht doch nur soweit wie Kompetenzbereiche groß sind. Stopp! Er schlägt die Augen auf. Das ist es!

Die Unstern überschritt ihre Kompetenzen. Dieser Kunde Gerechtheit konnte damit nur nicht umgehen. Er merkte die Schwäche dieser Mitarbeiterin, die sich hinter vielen Bestimmungen versteckte, wenn sie

Schreiben an ihn verschickte. Wahrscheinlich empfand die Unstern deshalb seine Reaktionen so angreifend. Sie wurde immer sturer und ehrgeiziger. Sie wollte nur noch gewinnen.

**CH:** „Harmony, was weißt Du über die Unstern privat?“

**HM:** „Frage mich das lieber nicht. Ich bin die ungeeignetste Person, Dir ausgerechnet darauf zu antworten.“

Der Chef sieht Harmony ins Gesicht und bemerkt Tränen, die aus ihren Augen hervorschießen.

**CH:** „Harmony, was ist mit Dir los? Du kennst die Unstern gut?“

Harmony nickt.

**HM:** „Sie ist meine Freundin. Ich konnte aber nicht verhindern, dass sie diesem Kunden immer wieder schrieb. Zuhause stritten wir sogar noch darüber.“

**CH:** „Zuhause?“

**HM:** „Ja, wir wohnen seit ein paar Wochen zusammen. Wir sind ein Paar.“

Dem Chef dreht sich der Magen um. Er kotzt Harmony vor die Füße. Es plätschert und spritzt nach allen Seiten. Aber Harmony sagt nichts, sie schweigt nur angeekelt.

**CH:** „Du sagtest mir davon nichts, warum?“

**HM:** „Ich bin auch nur ein Teil im Getriebe Deiner Hexenküche, in der es immer brodelt. Du wärest entweder sauer gewesen oder ich säße schon nicht mehr an meinem Platz.“

Ehe der Chef ihr antworten kann, berührt Harmony seinen linken Arm und sagt:

**HM:** „Schau, sie kommen wieder diese Buchstaben.“

Beider Augen gehen in ein und dieselbe Richtung, zum Eingang des Hauptgebäudes. Dort laufen gemessenen Schrittes die Buchstaben zur Haustür hinein. Dem Chef dünkt, es seien mehr Buchstaben als vorher. Er schaut und zählt. Neun Buchstaben sind es nun. Was bedeutet das? Seine Entdeckung will er nicht mit Harmony teilen. Entweder sieht sie es selbst, oder? Es ist ihm egal. Harmony gehört nicht mehr zu ihm. Sie ist der Verrat in seinem Hause. So empfindet er in diesem Moment..

Ein gehörnter Chef unter einem Busch in einer Ausnahmesituation mit einer Angestellten, die ihn nur belehren will und ihn sogar vor der Belegschaft verrät. Wahrscheinlich wissen bereits alle davon, nur er nicht. Eine Welt bricht für den Chef zusammen. Wieder schaut er zum Hauptgebäude.

In der Haustür steht jetzt Frau Unstern und winkt beiden zu, als wüsste sie genau, wer unter einem Busch zusammen hockt. Doch das kann gar nicht sein. Was winkt diese Frau bloß? Es sieht aus, als stehe sie auf ihren Zehenspitzen und ihr Winken gehe über die beiden Leute unterm Busch hinweg. Harmony flüchtet plötzlich von seiner Seite. Der Chef ruft ihr nicht hinterher. Er schaut sich um. Dicht hinter ihm steht eine Person. Ein älterer Mann mit gerötetem Gesicht, der ihn direkt und eindringlich anschaut.

**CH:** „Wer sind Sie?“

Die Person antwortet ihm, aber er kann es nicht hören. Der Chef sieht nur, wie sich die Lippen der Person lautlos bewegen. Ganz sacht versucht der Chef, sich trotz Hockhaltung aus der Nähe dieser fremden Person zu entfernen. Dann richtet er sich auf und es gelingt. Er läuft los in Richtung Hauptgebäude. Er rennt und rennt, so schnell er kann, doch stets bleibt der Abstand zum Hauptgebäude, wie er ihn vor sich sieht. Aber er rennt doch! Also muss er dort auch ankommen. Wieso gelingt das nicht? Seine Kraft lässt allmählich nach und er fällt um.

Als er wieder erwacht, befindet er sich an seinem Schreibtisch im Büro. Er sitzt in seinem Sessel und glaubt, große Benommenheit zu spüren. Vor ihm auf dem Schreibtisch liegt eine Akte. Eine Kundenakte glaubt er und schlägt sie auf. Sofort heftet sich der Aktendeckel an seine linke Hand. Direkt so, als sei dieser in seine Handfläche geklebt. Er schüttelt die Hand, den Arm und damit die ganze Akte. Der Aktendeckel klebt und lässt sich nicht abschütteln. Er legt die Hand zurück auf die Schreibtischfläche und blättert mit der rechten Hand in der Akte. Alle Blätter sind leer bis auf das letzte. Dort steht geschrieben:

*mene mene tekel u-pharsin*

Diese Worte kennt er und er weiß, was sie bedeuten. So übersetzt er sich diese Worte frei:

*Gewogen, gewogen und zu leicht befunden.*

Die Tür geht auf und herein kommt der Großbuchstabe **G**.

**G:** „Kennen Sie jetzt die Lösung Ihres Problems?“

**CH:** „Ich weiß es nicht. Ich ahne nur.“

Der Chef fühlt, dass er nur stammelt, was er sagt. Er ist zu schwach, seine Stimme zu erheben. Er ist nicht mehr Chef. Zu viel ist geschehen, das nicht nur als Albtraum in seiner Erinnerung bleiben wird.

**G:** „Wir helfen Ihnen.“

Die Buchstaben treten wieder alle ins Büro ein. Zwei von ihnen stehen allerdings mit dem Rücken zum Chef. Er zählt die Buchstaben. Es sind auch diesmal neun Buchstaben. Ein weiterer Fall, schießt es dem Chef durch den Kopf. Nicht doch! Bitte nicht noch einmal. Wie soll er das aushalten?

**G:** „Raten Sie! Wir sind neun Buchstaben und Sie kennen den Fall.“

So schnell es seine Gedanken zulassen, zählt der Chef die Namen aller Beteiligten durch, aber nie stimmt sein Ergebnis und der Stress in seiner Seele nimmt zu.

**UNSTERN** = 7 Buchstaben

**GERECHT** = 7 Buchstaben

**HARMONY** = 7 Buchstaben

**UNVERNUNFT** = 10 Buchstaben

**Z-U-V-E-R-S-I-C-H-T** = auch 10 Buchstaben

Eine Lösung ist nicht in Sicht. Der Chef ist psychisch ruiniert. Mit nervösem Blick und flatternden Augenlidern sieht er zu den Buchstaben, die in einer Gruppe zusammen stehen, als hielten sie eine

kleine Beratung unter sich ab. Wieder geht die Tür auf. Frau Unstern tritt ein und mit ihr jene fremde Person, vor der er unlängst davon gelaufen ist.

Alles, was um ihn herum passiert, bereitet dem Chef auf einmal große Pein, quält ihn körperlich, stresst seine Psyche. Er möchte schreien, aber er kann nicht. Er möchte sich erheben, aber seine Füße versagen ihm den Dienst. Er kann sich nicht gut aufstützen, um sich zu erheben, denn an seiner linken Hand klebt noch immer die Akte. Er wird gejagt, obwohl er auf seinem Platz sitzt. Alles ist gegen ihn, dreht sich, will ihn zerstören. Spuk, denkt er. Nicht real. Ich bin schon weg vom Fenster. Das ist nicht die Welt, in der ich lebe. Ich möchte nicht so leben. Alles ist kaputt.

**CH:** „Wer sind Sie? Wie ist Ihr Name?“

Der Chef will es schreien, aber er krächzt den Mann nur an, der vor ihm steht.

„**UNGERECHT**“, spricht der Mann.

„**GERECHT ist tot**“, sagt Frau Unstern.

Dem Chef dämmert, dass sein Gewissen vor ihm steht. Er schaut zu den Buchstaben, die im hinteren Teil des Raumes einen Tanz beginnen. Dabei formieren sie sich abwechselnd zu den Begriffen

**GERECHT - UNGERECHT - UNRECHT**

Eine kleine Weile schaut er zu, wie die anderen Anwesenden auch. Dem Chef fällt auf, dass stets die gleiche Wortfolge entsteht, sobald die Tänzer neue Gruppierungen bilden.

Eine heiße Erkenntnis durchzieht plötzlich alle seine überstressten Gedanken:

Die zahlreichen Blubberblasen im Kundenservice sind doch nicht nur arbeitsam und zielorientiert. Alles, was sie nicht mit sich abmachen können, speichern sie in ihren Köpfen. Darüber gibt es keine Akten. Er weiß nicht, was in den Köpfen dieser Leute wirklich vorgeht.

Er fühlt sich ihnen plötzlich schutzlos ausgeliefert. Kein Recht steht ihm mehr zur Seite. Alles wendet sich gegen ihn. Sie werden ihn jagen, an die Wand drücken, zerquetschen. Sie kennen nur Dienstanweisungen und Aktenzeichen. Sie empfinden nichts.

**GERECHT ist tot.**

**UNRECHT ist alles, was geschieht.**

Die Firma **UNVERNUNFT** hört in diesem Augenblick auf zu existieren.

Es wird aber keine neue Firma namens **ZUVERSICHT** geben, solange es brodelnde Hexenkessel gibt, in denen das Wort **Qualitätsmanagement** täglich wie ein bindender Zauber kursiert.

©bySKB20.11.2009

**Urheberrechtshinweise im Impressum!**