

China vs. Germany



Was wir längst vergessen haben und (wieder) neu lernen können.

Ein etwas anderer Reisebericht von Friseurunternehmer Michael Hunger.

Heute darf ich für Sie über China berichten. Einen klassischen Reisebericht aus Fernost möchte ich Ihnen jedoch ersparen, vielmehr werde ich einen kontinentalen Vergleich im Dienstleistungssektor anstreben, einen hoffentlich nachdenklich stimmenden Beitrag an uns Europäer.

Noch am Abflughafen lasse ich die letzten grimmigen Schalterbeamten hinter mir, um bereits auf dem Hinflug das freundliche Lächeln der zierlichen chinesischen Flugbegleiterinnen wahrzunehmen. Die Reise ins Land des Lächelns hat begonnen. Zehn Stunden später landen wir in Peking, der eng gepackte elftägige Countdown beginnt.

Wenngleich die Zeit nicht für einen umfangreichen Einblick in China reicht, so ist zumindest genügend Zeit, um etliche Dienstleister zwischen Peking und Hongkong aufzusuchen. Gesagt, getan. Einige Tage, zahlreiche Restaurants, Friseurgeschäfte und diverse andere Geschäfte später, kristallisiert sich ein roter Faden heraus. Fast überall ist auffallend viel Personal in überdurchschnittlich guter Laune anzutreffen. Die Anzahl an Mitarbeitern ist insoweit nicht überraschend, bedenkt man die riesige Bevölkerungszahl und die extrem niedrigen Personalkosten. Doch genau dieser Punkt, dass die Arbeitskraft so gering entlohnt wird, macht die Erklärung der offenkundigen Freund-

lichkeit schwierig. Die Servicequalität bewegt sich durch die Bank von normal gut bis hin zu fast schon übertrieben freundlich. In einem Hotel wurde mir sogar das Gefühl gegeben, eine persönliche Bedienung zu haben. Ein Fingerzeig reichte und Frank (alle hatten zur Vereinfachung zusätzlich einen europäischen Namen) war unverzüglich und bestens gelaunt am Tisch. Ab dem ersten Tag nahm er viele Kleinigkeiten, beispielsweise mein Lieblingsgetränk, wahr und merkte sich diese über meinen gesamten Aufenthalt. Seine fast schon überschwänglich anmutende Freude am Beruf war an Ehrlichkeit nicht zu übertreffen, und dies bei einer 50-Stunden-Woche. Zudem betrug sein Jahresurlaub keine 15 Tage und für seinen Lohn würde bei uns in Deutschland wohl kaum jemand einen Finger krumm machen. Es drängt sich die Frage auf: Warum scheint die Mehrheit der Chinesen zufrieden zu sein?

Mit Gedanken der Dankbarkeit, wie ausgesprochen gut wir Europäer es im globalen Vergleich haben, trete ich die Rückreise nach Deutschland an; der Rückflug von Hongkong endet zwölf Stunden später in München. Zurück in meinem Unternehmen werde ich mit der heimischen Realität konfrontiert wie diese gegensätzlicher nicht sein könnte. Kaum zurück im Geschäft wird mir über Dritte ausgerichtet, dass einer

der neuen Lehrlinge nicht mehr erscheinen wird. Dreimal dürfen Sie raten warum. Ja richtig, wegen Arbeitsüberlastung! Offenbar zu feige, die Entscheidung selbst vorzubringen, überfordert mit dem normalen Arbeitsalltag und zu bequem sich durch die ersten Monate durchzubeißen. All dies trotz des Wissens um die vielen Möglichkeiten, welche sich durch persönlichen Einsatz erreichen lassen. So präsentiert mir – als extremen Kontrast – ein weiterer Lehrling stolz seine Zusage für das Wella-Stipendium. Sie, meine Assistentin, hat sich durchgekämpft, hat durchgehalten und ist die extra Meile gelaufen. Heute gehört sie zu den „besten fünf Auszubildenden in Deutschland“, so der Friseur Service Chef von Wella bei der

Urkundenvergabe – eine Leistung, auf die wir stolz sind. Ein weiterer Grund, der mir aufzeigt, wie sehr es sich lohnt, nicht immer gleich die Flinte ins Korn zu werfen.

Was wollen wir eigentlich?

Im Vergleich zu den Chinesen haben wir Deutschen deutlich weniger Arbeitsstunden zu absolvieren, bis zu 4-mal so viel Urlaub* und das x-fache an verfügbarem Einkommen, und dennoch werden wir immer unzufriedener und unglücklicher. Zudem sind unsere Medien nur so gespickt mit Negativschlagzeilen – der Wirtschaftskrise, den Steuererhöhungen, der Rentenmisere und so weiter und so fort. Wir jammern hier und klagen dort. Nach meiner Amerikareise im letzten Jahr stellt sich mir mit diesem Chinaaufenthalt einmal mehr die Frage: „Was wollen wir Deutschen eigentlich?“ Einfach immer nur mehr, der Mehrheit wegen? Unzufriedenheit ist modern, und wehe einer beklagt sich nicht über irgendetwas. Kein halbes Jahrhundert hat es gedauert, um aus uns fleißigen Deutschen ein Jammervolk zu machen. Wo ist unsere Motivation hin, unsere Arbeitsmoral geblieben? Was ist mit den Moral- und Wertvorstellungen unserer Großeltern passiert? Haben die in unserer schnelllebigen Zeit keinen Platz mehr?

Mein Fazit ist eindeutig. Wir sollten uns wieder auf beständige Werte besinnen, die Scheuklappen ablegen und dankbar sein für unsere nicht selbstverständlichen Möglichkeiten und den Lebensstandard. Zufriedenheit ist ein hohes Gut, welches nur aus uns selbst entstehen kann. █

* Die durchschnittliche Arbeitszeit in Hongkong beträgt 48,8 Stunden pro Woche. Das erlaubte Urlaubsminimum liegt bei 7 Tagen, für gewöhnlich werden aber je nach Firma bis zu 15 Urlaubstage gewährt.

