

Service ist sexy – Philosophie des Dienens



Die mangelnde Attraktivität des Dienens und das Imageproblem all dessen, was damit verbunden ist – wie zum Beispiel die Dienstleistung –, ist Folge eines einseitigen und nicht konsequent zu Ende gedachten Verständnisses der Begriffe Dienen und Dienst. Sie bedeuten keineswegs Fremdbestimmung, Minderwertigkeit, Selbstaufgabe, Unfreiheit und Unterwürfigkeit. Im Gegenteil: Dienen ist Macht und stiftet Sinn. Ein philosophisch-analytischer Blick auf das Gesamtphänomen des Dienens soll diesen Vorurteilen entgegenwirken.

Bruno Gransche

Das Wort *Dienen* transportiert im Deutschen überwiegend negative Assoziationen. Als semantische Obertöne schwingen Unterwürfigkeit, Unfreiheit und Minderwertigkeit mit. Das *Dienen* und der *Dienst* klingen unzeitgemäß und allzu sehr nach Gottesdienst, Diener oder Dienstmädchen. Sich als Diener zu verstehen läuft dem intuitiven Selbstwertgefühl unserer Zeit zuwider. Zu internalisiert und ankonditioniert sind Ränge und Rollen vergangener Zeiten durch das mediale Kollektivgedächtnis namens Literatur. Mittels filmischer Umsetzung werden diese hierarchischen Positionen bildgewaltig zwangsaufgefrischt. Wer identifiziert sich, wenn er ehrlich ist, eher mit Planchet als mit D'Artagnan, mehr mit Leporello als mit Don Juan oder lieber mit Passepartout als mit Phileas Fogg?

Die Dichotomie zwischen Hausherr und Diener, Herr und Knecht, Besitzer und Sklave, Herrscher und Untertan hat sich im Laufe der Geschichte

.....
Bruno Gransche ist freier Autor und Jazzmusiker.

in den Sprachen als Antonyme und in den Köpfen als Vorurteile festgesetzt. Aristoteles meinte in seinem Werk *Politik* bewiesen zu haben, dass manche Menschen von Natur aus Freie, also Bürger und manche von Natur aus Unfreie, also Sklaven seien. Hegel vertrat etwa die These, dass alle Menschen zunächst entweder Herren oder Knechte seien. Die gesamte Menschheitsgeschichte zeugt von dem Reflex, Gemeinschaften in bessere, befehlsberechtigte und in schlechtere, gehorsam- und dienstleistende Menschen zu unterteilen. Dabei spielt es keine Rolle, ob die angelegte Kategorie Konfession, Klasse, Rasse, Geschlecht oder Vermögen heißt, denn der Grundzug dieser Vorurteile ist im Kern der gleiche, nämlich der Gedanke einer wie auch immer gearteten natürlichen Hierarchie zwischen den Menschen *und* eine oberflächliche Auffassung der Bedeutung des *Dienens* für den Menschen.

Das Problem der Hierarchie drückt sich im Ringen der säkularen Gesellschaft um Legitimität und Herkunft der Unterschiede zwischen Menschen aus, vergleichbar mit der Frage nach der Herkunft des Bösen in der religiösen Metaphysik, und sei somit den Analysen des »Kulturkampfes« überlassen.

Die mangelnde Attraktivität des Dienens und das Imageproblem all dessen, was damit verbunden ist – wie zum Beispiel die Dienstleistung –, ist Folge eines einseitigen und nicht konsequent zu Ende gedachten Verständnisses der Begriffe Dienen und Dienst. So ist es angebracht, gegen dieses Vorurteil anzuschreiben und im Dienste der Einsicht einen philosophisch-analytischen Blick auf das Gesamtphänomen des Dienens zu werfen.

Gängige Positionen, die das Dienen zu verteidigen suchen, liefern mit eher zweifelhaftem Erfolg jene aus der religiösen Position, die »Diener des Herrn«. Ein Gottesdienst hat aber bei weitem nicht die rhetorische Anziehungskraft wie ein *Megachurch-Worship-Happening*. Und so vermag der Duktus der Theologen nicht wirklich zum Hier und Jetzt durchzudringen, etwa als Papst Johannes Paul II. im Jahr 2000 versuchte, die Kluft zwischen Herr und Diener zu verringern, indem er *Macht*, das Privileg des Herrschers, und *Dienst*, die Pflicht des Dieners, in folgendem Satz vereinte: »Die Macht, die Euch [den politisch Verantwortlichen] gegeben ist, bedeutet in erster Linie Dienst am Menschen.« Im Falle der deutschen Politiker ist diese Macht vom Volk ver- bzw. geliehen, aus dem Munde eines Papstes mischt sich aber in eine solche Aussage stets die Färbung des Gottgegebenen. Auch wenn Dienst und Macht hier in die richtige Relation gesetzt werden, ist der Aspekt des Gottgegebenenseins problematisch, da die Legitimation dieses Verhältnisses nicht an diesem religiösen Finalargument endet, sondern auf allgemeinere Charakteristika der *conditio hu-*

mana zurückzuführen ist. Das Dienen ist keine gottgegebene Macht, sondern die Fähigkeit des Menschen aktiv zu handeln und diesem Handeln einen selbstgewählten Zweck zugrunde zu legen.

Das Dienen ist nicht als solitäres Phänomen denkbar, es wird immer von einem Zweck gelenkt. An die Aussage »ich diene« ist implizit immer die Frage »wem?« oder »wozu?« gekoppelt. Das Handeln kann dem Gelderwerb, dem Volk, der Befriedigung, dem Überleben oder der Bildung dienen. Wer Ideen, Sachen oder Menschen einen Dienst erweist, der ist diesen von Nutzen. Oder, wenn er schadet, dann erwies sich der Dienst als Barendienst. Wer also dient, der ist nützlich, und von Nutzen sein kann nur, wessen Dienst auch benötigt wird. Die Verben *dienen* und *nützen* sind daher Synonyme. Die Erfahrung der eigenen Nützlichkeit, das Gefühl einen Bedarf befriedigen zu können, also gebraucht zu werden, stiftet dem Menschen etwas Unverzichtbares, etwas Lebenswichtiges, etwas, ohne das der Mensch nicht Mensch sein könnte: Sinn.

Wer gebraucht wird, ist bis auf weiteres vor Sinnkrisen sicher. Wer dient, nützt immer einem Zweck, also letzten Endes immer dem Menschen. Auch wer einer Sache dient, dient mittelbar dem Menschen, dem wiederum diese Sache dient. Das Telos, das Endziel jeglichen Dienstes, ist immer der Mensch. Dienen ist ein soziales, zwischenmenschliches Handeln. Laut Kants berühmtem kategorischen Imperativ sind Menschen immer als Zweck *an sich* zu behandeln und nie als Mittel zu missbrauchen. Mittel dienen *per definitionem* einem Zweck, das Schreibmittel stiftet etwa dem Zweck des Schreibens, nie umgekehrt. Dienen heißt, sich selbst zum Mittel, zum Werkzeug machen, sich also als Mittel zum Zweck in den Dienst eben dieses Zweckes stellen.

Genau dieser Akt wird in einer »Ich bin doch nicht blöd«-Gesellschaft missverstanden und unterschätzt. Wer an diesem Punkt, oder bereits davor, das Denken einstellt, der fehlinterpretiert das Dienen als Selbstverdinglichung, Selbstaufgabe, Fremdbestimmung, als Zwang, die eigene Selbstbestimmung zugunsten rein passiven, ausführenden und befolgenden Handelns aufzugeben. Der so handelnde Mensch, oder besser gesagt, der Mensch, mit dem so gehandelt wird, wäre in der Tat ein bloßes Werkzeug, und nicht mehr Zweck an sich, sondern nur noch Mittel *für Andere*.

Aber der praktische Mensch, das heißt der, der aktiv handelt, wird nicht gebraucht im Sinne des *benutzt werdens*, sondern er wird gebraucht im Sinne des *nutzen könnens*, was Nietzsche so ausdrückt: »Alle so genannten praktischen Menschen haben ein Geschick zum Dienen: Das eben macht sie so praktisch, sei es für andere oder für sich selber.« Wenn Kant recht hat, wenn der Mensch

als Zweck an sich anzusehen ist, wenn er nicht in einer sinnfreien Welt als Mensch lebensfähig ist, wenn Sinn durch menschliches, zweckgerichtetes, soziales Handeln, durch Dienen in die Welt gebracht wird, dann ist das Dienen, und somit das *Dienlichsein*, Voraussetzung für menschliches Leben. Ohne Dienen hätte das Leben keinen Sinn und ohne Sinn wäre der Mensch, der Zweck an sich, nicht Mensch sondern ein ungerichtetes, bloß dahinlebendes Wesen. Wer dem Menschen dient, dient also, sofern er ebenfalls Mensch ist, letztlich sich selbst.

Eine Kuh dient dem Menschen als Nahrungsmittel, daher nie sich selbst. Der Mensch dient dem Menschen als *Sinnmittel*, daher immer sich selbst. **Dienen stiftet Sinn.** Hier enthüllt sich die Dialektik des Dienens: indem man sich zum Mittel macht und dem Zweck an sich, dem Menschen dient oder *dienlich ist* – was das gleiche ist –, dient man der eigenen Etablierung, Stabilisierung und Kontinuierung als Mensch. Der Mensch ist das einzige Wesen, das einem anderen dienen und dabei sowohl Mittel als auch Zweck zugleich sein kann. Ist diese Einsicht gewonnen, ist man *gerne zu Diensten*. Schon Aristoteles fasste die Synthese von Dienst und Freude in Worte: »Der ideale Mensch fühlt Freude, wenn er anderen einen Dienst erweisen kann.« Goethe verstand dies ebenfalls und bemerkte: »Niemand dienet einem anderen aus freien Stücken; weiß er aber, dass er damit sich selber dient, so tut er es gerne.« Auch Hermann Hesse kam zu demselben Resultat und schrieb: »Freudlos erwiesener Dienst hilft keinem. Doch alle anderen Vergnügen und Besitztümer verblassen und werden zu nichts gegenüber dem Dienst, der im Geist der Freude getan wird.« **Dienen ist Freude.**

Wie genau aber, und dieses Nachfragen gehört zur Aufgabe der Philosophie, kommt der Sinn durch das Dienen in die Welt? Und gibt es nicht auch Dienste, die keinem Zweck an sich dienen? Dann wäre ein freudloses Dienen denkbar, das nicht dem Menschen nützt, und damit wäre der schlechte Ruf des Dienens ein Stück weit gerechtfertigt und dessen Rehabilitierung wieder dem unhinterfragbaren, religiösen Dogma des »Du sollst« anheim gefallen.

Hegel erklärt in seiner »Phänomenologie des Geistes« wie die Menschen zu Herren oder Knechten wurden und wieso die Knechte es sind, die sich durch das Dienen letztlich über das natürliche Dasein erheben und als freie Menschen etablieren. Nach Hegels Modell einer theoretischen abstrakten vorgesellschaftlichen »Anfangssituation« geschieht die Aufspaltung in Herr und Knecht anhand eines unvermeidlichen Kampfes auf Leben und Tod um nichts als der Anerkennung willen. Denn jeder Mensch will als solcher von seinesgleichen anerkannt sein. Derjenige, der

seinem natürlichen, tierischen Trieb des Überlebens eher nachgibt, wird Knecht. Derjenige, der eher gestorben wäre, als sich zu unterwerfen, wird Herr. Ersterer wurde also als Unterlegener in die Knechtschaft gezwungen; er strebt daher weiter nach einem anderen Status. Letzterer ist zufrieden mit seinem Rang, für den er sein Leben aufs Spiel gesetzt hat, und entbehrt als Sieger jeglicher Handlungsmotivation, denn er wird vom Knecht bedient. Der Knecht arbeitet lieber, als sein Leben zu riskieren und strebt danach, als Mensch und nicht nur als Knecht anerkannt zu werden. Sein Dasein *dient* also der Selbstbehauptung als Mensch. Im Dienen perfektioniert der arbeitende Knecht seine Techniken und Fähigkeiten im Umgang mit der Natur. Eine *Technik* ist die Art und Weise der Steuerung eines Vorganges mit der Intention entsprechendem Ausgang. Wer zum Beispiel Webtechniken beherrscht, der kann aus Naturfasern Kleidung machen und ist somit unabhängiger von der Außentemperatur. Indem der Knecht im Dienste seines Herrn die Natur bearbeitet, wird er seinerseits der *Natur Herr* und erarbeitet sich so die Mittel zu seiner Selbstbehauptung. **Dienen ist Herrschen.**

In diesem Gedanken liegt auch eine wesentliche Einsicht begründet. Herr über die Natur werden heißt wirtschaftlich autonom werden. Der Knecht tut im Dienen seine ersten Schritte zur Emanzipation vom Herrn und hebt, so Hegel, »darin in allen *einzelnen* Momenten seine Anhänglichkeit an natürliches Dasein auf; und arbeitet dasselbe hinweg.« **Dienen ist Unabhängigkeit.** Der Herr aber bleibt abhängig vom Knecht und von dessen Umarbeiten der Natur in *herrlich* konsumierbare Häppchen, da er nur Herr über die Knechte und nicht über die Natur ist.

Aufgrund dieser Abhängigkeit gewinnt der Knecht Macht über den Herrn. Im Sinne dieser Umkehrung gewinnt das obige Zitat Johannes Pauls II. an Facetten, und so ist es zu verstehen wenn Publilius Syrus wenigstens halb gesteht: »Wer klug zu dienen weiß, ist halb Gebieter.«, oder wenn es im ältesten der konfuzianischen Klassiker orakelt: »Durch Dienen zu herrschen ist das Geheimnis des Erfolgs. Wahres Herrschen ist Dienen.« Weshalb der Alte Fritz auch erster Diener seines Staates sein wollte. In unsere Zeit übersetzt hört man etwa von Peter Hohl: »Wirklich abhängig sind wir heute von den perfekten Dienstleistern. Dienen ist nicht mehr Unterwerfung. Dienen ist Macht.« **Dienen ist Macht.**

So gesehen führt Dienen zu mehr Freiheit, mehr Freude, mehr Macht und mehr Sinn im Leben. Alles Dienen ist deshalb als soziales Handeln letztlich auf den Zweck an sich gerichtet; wenn nicht auf andere Menschen, so doch zwangsläufig immer auf einen selbst.

Ein Vor-Urteil zu verifizieren bedeutet ein begründetes Urteil zu gewinnen, eines zu falsifizieren heißt ein Fehl-Urteil zu verlieren. Das Urteil, das sich ergibt, wenn unreflektierte Vorurteile durch eine kritische Analyse geleitet werden, ist im Falle des Dienens überraschend kontraintuitiv und daher umso erhellender.

Es schwingen in der beiläufigen Wahrnehmung und dem alltäglichen Gebrauch der Begriffe *Dienen*, *Dienst*, *Diener* usw. Negativassoziationen wie Fremdbestimmung, Minderwertigkeit, Selbstaufgabe, Selbstverdinglichung, Unfreiheit und Unterwürfigkeit mit. Dabei bedienen wir ständig, fast pausenlos irgendetwas, ein Handy, ein Auto, einen Computer und auch dem Dienst an einer Sache verschreiben wir uns ganz ohne Prestigeschmerzen. Paraphrasiert hören wir täglich selbstbewusste Sätze, wie »mein Handeln dient dem Gelderwerb« oder »ich agiere im Dienst meiner Firma«. Deshalb sieht sich noch keiner herabgestuft als Diener im pejorativen Sinne. Doch dem Menschen gegenüber, dem einzigen, dem man letztlich wirklich dient, hält sich eine seltsame Unverträglichkeit mit expliziten Vokabeln des Dienens. Der Alt-Bundespräsident Roman Herzog, der 1997 einen Ruck durch Deutschland forderte, hat sich auch gewundert: »Wir sind schon ein merkwürdiges Volk, wenn wir mit Freude Maschinen bedienen, aber jedes Lächeln gefriert, wenn es sich um die Bedienung von Menschen handelt.«

Im vergangenen Jahrzehnt hat sich das Imageproblem des Dienens, gerade der Dienstleistung, erheblich gebessert, wofür regelrechte Kampagnen geführt wurden und werden. So taucht das Wort *Dienstleistung* kaum mehr ohne seinen schicken Begleiter *Zukunft* auf und, noch ein Image-trick, das harte unbeliebte Wort *Dienst* wurde, wo es nur geht, durch seine gefällige amerikanische Austauschvokabel *service* ersetzt. Die meisten Amerikanismen haben viel des Bedeutungsballastes abgeworfen, den ihre europäischen Ahnen einst mit über den Atlantik schleppten, und kehren nun schlanker, attraktiver, moderner und simpler zurück. Im Neudeutschen wird von der neuen, vor allem medientauglichen Aura dieses Reimportes profitiert. Dem Dienst haftet der Stallgeruch der vergangenen Jahrhunderte, das Odeur der europäischen Hierarchien und der Mief des alten deutschen Herr-Knecht-Dualismus an. Der neudeutsche *Service* ist hip, cool und sexy. Hegels Knecht ist out. Der *Service*manager ist *up to date*, hat *Know how* und *Softskills*, ist *fit* für *Support*, natürlich auch im *Team*. Der prominente *Service* schafft, was seinem Kollegen *Dienst* nicht gelang, die gute Figur im Rampenlicht des 21. Jahrhunderts, und kaschiert dabei, bühnenreif geschminkt, seine Herkunft aus der Familie des Dienens, mit all deren Bedeutungsschwere und deren Bedeutungsreichtum. Ein semantischer

Blick backstage demaskiert den *Poser* und enthüllt die Familienähnlichkeit von *Service*, der fettenreicher und tiefsinniger ist, als er tut, und *Dienst*, der attraktiver und zeitgemäßer ist, als man vermutet.

Befragt man das oben verantwortlich gemachte Kollektivgedächtnis namens Literatur und vor allem die Philosophen, gerade die deutschen, und sieht man genauer hinter die Verwirrungen und Weltreisen der Sprache, so ist das Wort *Dienen* zu Unrecht das Mauerblümchen der Modewörter. Im Laufe der Argumentation tauchten interessante Gleichungen auf.

Dienen ist Freude und Unabhängigkeit, Dienen ist Herrschen und Macht, und: SERVICE MACHT SINN – DIENST IST SEXY. ■

.....
Dieser Artikel ist im Auftrag der Zukunftsinitiative Rheinland-Pfalz (ZIRP) entstanden und wurde auf www.zirp-online.de erstveröffentlicht.