

Über das Spätkommen

Eberhard Wolff

Prof. Dr. rer. soc., Redaktor Kultur, Geschichte, Gesellschaft



«Ou so eeine!», rief mir am Montagmorgen der freundliche Herr am Schalter des Zürcher Recyclingzentrums durch die dicke Glasscheibe zu. Ich hatte das Auto voll mit Sperrmüll und hielt die Ablieferungsgutscheine hoch. Ich wollte sie – wie viele andere – noch nutzen, kurz bevor sie verfallen. Dabei hätte ich doch das ganze Jahr über Zeit dafür gehabt, wollte er mir bedeuten. Ja, ich war ein Spätkommer. Am Samstag zuvor hatten sie sich Hunderte von Metern gestaut, und viele mussten mit ihren überquellenden Autos umkehren. Ich war «Ou so eeine!». In seinem Satz schwangen Erregung, ein bisschen Ärger, etwas Ermahnung, eine Prise Hohn und eine Handvoll augenzwinkernder Spass mit. Wir lachten.

«Auch so eine(r)!», denken sich Tag für Tag viele Professionelle in jenem ähnlich zeit- und terminsensiblen Dienstleistungssegment, das die SÄZ bedient, über die spät auftauchende Klientel. Die Patienten kommen in letzter Minute zum Behandlungstermin. Sie kommen zum Impfen, wenn die Saison schon fast vorüber ist. Sie kommen, wenn sie die Beschwerden schon lange mit sich rumschleppen. Und sie kommen gegen Jahresende in Massen, um ihre bezahlte Jahresfranchise noch wettzumachen. Das ist wie bei den Abfallgutscheinen.

Wie also mit den Spätkommenden umgehen? «Ou so eeine!» rufen und den Spätling verhöhnen schickt sich nah bei der Müllverbrennungsanlage eher als in der Arztpraxis. Dort werden geschätzte 98% schweigen und sich ihren Teil denken, allenfalls die Stirn runzeln. Manche schlucken es runter und echauffieren sich nach zwanzig Jahren in der SÄZ darüber.

Bleibt noch das Ermahnen. Aber wie stellt man das am geschicktesten an? Ist das ein Teil des Spezialgebiets «Patientenedukation»? Wissen die MPAs hier die guten Tricks? Wie man es nicht machen sollte, habe ich vor vielen Jahren an einem Schweizer Postschalter erlebt, als ich einen Barcheck einlösen wollte. In den letzten Tagen der Gültigkeit. Mit überaus strenger Miene und pochendem Zeigefinger bedeutete mir die Dame hinter dem Schalter vor der Auszahlung, dass die Einlösefrist fast abgelaufen sei. Es fehlte nur noch, dass sie mir mit dem gleichen Zeigefinger, nun erhoben, ein «Meimeil!» bedeutet hätte.

Im Fachchinesisch nennt man so etwas «horizontale Sozialkontrolle». Aber eigentlich herrschen weder am Postschalter noch in der Arztpraxis noch im Recyclingzentrum wirklich horizontale Verhältnisse.

Mit dem Bestrafen für das Spätkommen ist das auch so eine Sache. Man darf es ja nicht wirklich. Nur die Zu-spät-Kommenden (um die geht es hier aber nicht) werden vom Leben bestraft. Nicht aber die Spätkommenden. Will man trotzdem gerne selber strafen, muss es subtil geschehen. Zum Beispiel habe ich mich neulich spät (ehrlich gesagt: sehr spät) bei der Dentalhygiene angemeldet. Auf dem Behandlungsstuhl angekommen, hat mich die lächelnde DH-Dame dann auf eine Art traktiert, dass ich gleichsam in Blut, Schleim und Tränen versank. Im Nachhinein habe ich mir das so erklärt, dass es eine mehr oder weniger subtile Höllenstrafe für das Spätkommen war. Die gepfefferte Rechnung wohl auch.

Ein Tipp vom Spätkommer: Wenn die Strafe gut platziert worden ist, bietet sich danach ein kleiner Trost an. Bei der Dentalhygiene könnte das zum Beispiel so tönen: Beim nächsten Mal tut es dann sicherlich nicht mehr so weh.

Ermahnen, bestrafen, trösten. Dieser himmlische Dreiklang der horizontalen Sozialkontrolle ist sicherlich keine Lehrmeinung der Patienten- oder Klientenedukation, aber er schleicht sich doch immer wieder in den Alltag ein.

Nach dem «Ou so eeine!» schleppte ich in der Müllverbrennungsanlage den Abfall zu den vorgesehenen Recycling-Haufen. Das tat ich etwas gedankenverloren. Mir waren nämlich bereits die ersten Ideen zu diesem «Zu guter Letzt» in den Sinn gekommen. Deshalb über-sah ich an der Ausfahrt die rote Ampel, welche die

Der Zu-früh-Fahrer ist ein entfernter Verwandter des Spätkommers.

Autos für das Wiegen voneinander trennt. Das ist mir dort zum ersten Mal passiert, grosses Ehrenwort! Der Zu-früh-Fahrer ist ein entfernter Verwandter des Spätkommers. Also: Wilde Aufregung. Eine «Meimeil!»-Ermahnung per Lautsprecher. Zurückfahren. Entschuldigung. Lächeln. Ich hatte wie üblich etwas mehr abgelaufen, als ein Gutschein erlaubt. In der Regel drücken sie hinter der Glasscheibe dann ein Auge zu. Diesmal musste ich zwei Gutscheine abgeben. Das war die *Bestrafung*. Aber der *Trost* kam gleich hinterher: Sie würden ja sowieso in ein paar Tagen ablaufen.

eberhard.wolff[at]saez.ch