

## „Führungs-Stärke“

Neben dem Fahrkartenautomaten am Düsseldorfer Bahnhof steht Herr Dettmar. Ich weiß, wie er heißt, weil er ein Namensschild trägt. Aber sonst ganz zivil. Keine Unternehmensbekleidung. In Wirklichkeit ist er nämlich ein Engel. Er bewahrt vor Elend. Und das Elend ist keine drei Schritte von uns entfernt. Es ist die Schlange vor den Verkaufsschaltern am Reise-Zentrum. Natürlich steht dort im Auffangbecken derer, die sich nach Fahrkarten sehnen, eine Uniformierte. Sie weist mit strengem Blick die Menschen zum nächsten freien Schalter. Ich will jetzt nicht sagen, dass ihr Auftreten ein bisschen was Dämonisches ausstrahlt. Aber ein Engel wie Herr Dettmar? Ich weiß nich'.

Kurz bevor meine Freundin Christine und ich in den Strudel der Wartenden geraten, stellt sich uns Herr Dettmar in den Weg. Er lädt zu Ungewohntem ein: Ob wir denn schon Erfahrung mit den praktischen neuen Automaten gemacht hätten? Eine Antwort wartet er gar nicht erst ab. In einem Halbkreis versammelt er seine kleine Gemeinde vor dem Monitor. „Guten Tag“, meldet sich dieser freundlich. „Nun müssen Sie ihm auch sagen, wohin sie wollen“, ermuntert uns Herr Dettmar. „Nach Bielefeld“, begrenzt meine Freundin Christine die Auswahl. „Das müssen Sie jetzt aber auch drücken“, sagt Herr Dettmar geduldig. Christine drückt eine falsche Verbindung. Wir fangen wieder von vorne an. Zurück auf Los. „Guten Tag“.

Man hat von einem Engel nur etwas, wenn er Zeit hat. Auf alle anderen Ratgeber und Lebensführer kann man getrost verzichten. Und: Er muss die kleinen Schritte zum Glück selber gut kennen. Zwar beherzt in den Weg treten, wenn man droht, auf Abwege zu geraten. Aber dann bloß nicht einem die anstehenden Entscheidungen abnehmen und autoritär alles vormachen. Kommen lassen ist stattdessen die Devise. „Guten Tag“. Bielefeld ist jetzt richtig eingegeben. Meine Freundin Christine hat eine Bahn-Card und eine Kredit-Karte. Unter den segnenden Augen von Herrn Dettmar probiert sie eigenständig die richtige Reihenfolge der Eingabe aus. Nach zwei Fehlversuchen hat sie es geschafft. Sie freut sich. Herr Dettmar, das spürt man, freut sich im Stillen mit.

Lassen Sie uns ein altes englisches Sprichwort variieren: „An angel should be seen but not heard“. Man sollte also einen Engel spüren, ohne dass er einen ständig zudröhnt. Den Fahrkartenautomaten müssen wir uns schon selber erobern. Und alles andere im Leben ja irgendwie auch. Aber nichts hilft dabei so sehr wie eine Aura des wohlwollenden Verständnisses drum herum. Lebens-Förderung. Genau das ist es, was Herrn Dettmar so engelsgleich macht. Jetzt wird meine Freundin Christine, nachdem ihre Fahrkarte gedruckt aus dem Ausgabenschlitz herauschaut, sogar übermütig. Sie fragt den Engel, ob sie mich bis zur Abfahrt des Zuges mit in die VIP-Lounge nehmen dürfte. Sie hätte ja die Bahn-Card 1. Klasse. Ich nicht. Herr Dettmar schaut aber nicht mich an, sondern seine Uhr. „Für eine Viertel Stunde?“ fragt er freundlich-besonnen nach. „Da empfehle ich den normalen Steh-Kaffee in der Halle.“ Manchmal muss ein Engel eben dann doch auch verbal eingreifen. Wenn wir nach kleinen Erfolgen drohen abzuheben. Denn wer unter seiner Güte den Automaten geknackt hat, knackt noch längst nicht alle anderen Lebensnüsse. Unseren Dank aber hört er schon gar nicht mehr. Wir sehen nur noch, wie er den nächsten Hilflosen vor dem Reisezentrum abfischt: „Kennen Sie schon unsere neuen Automaten?“ Schließlich sind Christine und ich ja nicht seine einzigen Schützlinge. Engel sind für alle da.