

Erfolgsfaktor 6: Die Sprache

Wertschätzung, Höflichkeit und Respekt als Grundwerte

„Umgangsformen sind ein Teil unserer Kultur! Verzichten Sie nicht aus Unsicherheit auf einen Akt der Höflichkeit! Denn wichtiger als alle Manieren ist die selbstverständliche Umgänglichkeit, mit der ein Mensch auf andere zugeht, auf sie eingeht, Gemeinsamkeit herstellt und allen ein Gefühl der Sicherheit gibt.“ (Freiherr Adolph Knigge)

Dieses kurze Kapitel liegt mir besonders am Herzen, da es scheint, als hätten Werte wie Wertschätzung, Höflichkeit und Respekt in unserer Gesellschaft nur selten Platz. Wie oft ärgern wir uns über Unfreundlichkeit und Unhöflichkeit im Alltag und natürlich auch am Telefon. In der Regel mehrmals täglich. Wie rasch würden sich unser Stimmungsbarometer, unser Gesichtsausdruck, unser Atem und unsere Stimmqualität ins Positive ändern, wenn wir diesen Werten in Gesprächen öfter begegnen würden.

Die Höflichkeit ist die einzige Sprache, die über alle sozialen und kulturellen Grenzen verstanden wird. Sie stellt ein Entgegenkommen dar, das es allen Beteiligten erleichtert, sich wohlfühlen. Es lässt sich über vieles diskutieren, über den Wert der Höflichkeit nicht. Sie muss selbstverständlich sein. Und im Idealfall lernen wir diese von klein an und bauen sie nicht erst aufgrund einer Telefonschulung in unser Repertoire ein.

Höflichkeit hat auch etwas mit *Geduld* zu tun, denn Höflichkeit ist zeitaufwendig. Jemandem die Tür aufzuhalten, kann

uns drei Sekunden kosten. In einer Welt, die die Zeit nach hundertstel Sekunden misst, eine halbe Ewigkeit. Vor allem im Straßenverkehr macht sich die wachsende Ungeduld als Unhöflichkeit bemerkbar. Grundsätzlich gilt: Der Höfliche verhält sich stets so, als hätte er Zeit!

Übung: *Wie sieht es mit Ihrer Geduld am Telefon aus?*

- Nehmen Sie sich Zeit für Ihren Gesprächspartner?
- Hören Sie ihm aktiv zu?
- Lassen Sie ihn ausreden?

Aufmerksamkeit und Rücksicht

Seine Gesprächspartner als Menschen wahrzunehmen und zu beachten, das ist das A und O der Höflichkeit. Wer aufmerksam und rücksichtsvoll ist, hat das Wesen der Höflichkeit verstanden.

Dankbarkeit

Dankbarkeit macht einen wesentlichen Teil der Höflichkeit aus. Ein dankbarer Mensch gilt nicht nur als höflich, sondern auch als kultiviert.

Beispiele

- „Danke für Ihren Rückruf/Ihre Information.“
- „Danke, dass Sie das so schnell erledigt haben.“
- „Danke für Ihre Reklamation/dass Sie uns darüber sofort informieren.“

Glaubwürdigkeit

Glaubwürdigkeit bedeutet, dass das, was Sie Ihren Interessenten und Kunden anbieten und sagen, auch genau so gemeint ist. Ehrlichkeit, Hilfsbereitschaft und Anstand sind ideale Voraussetzungen für eine langfristige Kundenbeziehung.

Diskretion und Distanz

Höflichkeit lässt dem Gesprächspartner seinen Spielraum, seine Handlungsfreiheit. Höflichkeit drängt sich nicht auf und biedert sich nicht an.

Auf den Punkt gebracht

Am Telefon sind es die kleinen Gefälligkeiten, die eine angenehme Gesprächsatmosphäre schaffen: Den anderen ausreden lassen, Wertschätzung zeigen, den anderen um etwas bitten oder ein bewusstes Danke aussprechen. Begeistern Sie in Zukunft Ihre Gesprächspartner durch gutes Benehmen!

- Höflichkeit ist das Sicherheitsnetz der Kommunikation und sorgt zugleich für ein angenehmes Gesprächsklima.
- Worte wie „gerne“, „bitte“, „danke“, „Entschuldigung“ etc. bewirken wahre Wunder.

Die Bedeutung der Sprache

„Sag, was du meinst, und du bekommst, was du willst!“
(Georg Walther)

Gesprochene und geschriebene Sprache dient der Kommunikation innerhalb der eigenen Sprache und auch zwischen den verschiedenen Sprachen.

Sprache

Das Wort „Sprache“ hat mehrere Bedeutungen – zwei davon sind: „Sprache“ bezeichnet das konkrete Zeichensystem (z. B. die deutsche Sprache), umfasst aber auch alle Handlungen, die etwas zum Ausdruck bringen und mitteilen sollen.

Die Sprache lebt und verändert sich ständig – in jedem Gespräch, in jedem Gedanken. Sprache lebt durch ihren und in ihrem Gebrauch. Es kommen immer wieder neue Wörter und Wendungen hinzu, andere Begriffe verschwinden fast unbemerkt. Denken wir an Modewörter, Schlagwörter, Fachbegriffe etc.

Ludwig Wittgenstein stellt eine direkte Verbindung der Sprache zu unserem Denkvermögen her: Dort, wo wir keine sprachlichen Begriffe haben, können wir auch nicht denken. Daher ist es wichtig, einen umfangreichen Wortschatz zu fördern.

Im Prinzip sind die Eltern dafür verantwortlich, bei ihren Kindern das menschliche Grundbedürfnis, mit ihren Mitmenschen zu sprechen, zu wecken und zu unterstützen. Die Eltern und die gesamte Familie sollten von Anfang an mit Kindern in ganzen Sätzen sprechen und viele verschie-