

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 Thema 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 auch am Telefon – in der Regel mehrmals täglich. Wie rasch würde sich unsere Stimmung ins Positive ändern, wenn wir diesen Werten in Gesprächen öfter begegnen.

Unser Leben wird mitunter bestimmt vom Internet, von E-Mails, von sozialen Netzwerken etc. Wir schaffen es kaum noch, uns abzugrenzen von den vielen Eindrücken, denen unser Geist und unser Denken ausgesetzt ist. Alles muss laut, spektakulär und einzigartig sein, um überhaupt noch wahrgenommen zu werden. Wie es ein Telekommunikationsgigant ausdrückt, leben wir im besten verfügbaren Netz. (Roland Lackner)

Wo ist noch Platz für wahre Werte? Mehr denn je brauchen wir in unserer heutigen Welt echten Kontakt zu Menschen, eine wertvolle Kommunikation, ehrliche Zuwendung.

Wertschätzung

bezeichnet die positive Bewertung eines anderen Menschen. Sie gründet auf einer inneren allgemeinen Haltung anderen gegenüber, diese so anzunehmen und zu achten, wie sie sind. Wertschätzung betrifft einen Menschen als Ganzes, diese betrifft sein Wesen. Sie ist verbunden mit Respekt, Wohlwollen und Anerkennung und drückt sich in Interesse, Aufmerksamkeit und Freundlichkeit aus.

Voraussetzung für unbedingte Wertschätzung ist Selbstachtung. Sie wächst in dem Maße, wie wir selbst auf Fehler und Schwächen achten – und nicht einfach verachten, was wir an uns selbst nicht wahrnehmen. Der Weg zum anderen ist in diesem Sinne auch der Weg zu uns selbst.

Höflichkeit

ist ein wesentlicher Teil der Bildung und die Kunst, Unterschiede auszugleichen, ohne diese anzutasten, Distanz zu überbrücken, ohne sie aufzuheben, sich näherzukommen, ohne sich anzubiedern. Für Emanuel Kant ist die Höflichkeit darüber hinaus die Basis aller Werte.

Höflichkeit hat sich durch den Prozess der Zivilisation entwickelt und ist geprägt durch überlieferte Umgangsformen. Sie 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.

Der Meister wurde von einem Schüler gefragt, wie er es schaffe, immer so freundlich im Umgang mit anderen zu sein. „Wer hat es dich gelehrt, und was muss ich beachten, wenn ich dir nacheifern will?“, fragte der Schüler. „Nicht ein Lehrer hat mich unterrichtet, sondern viele Lehrer haben mir die Freundlichkeit beigebracht, und ich lerne immer noch. Denn meine Lehrer waren die Unhöflichen. Ich habe mir stets gemerkt, was mir am Benehmen anderer Menschen mir gegenüber missfallen hat und dann habe ich mich bemüht, dieses Verhalten meinen Mitmenschen gegenüber zu vermeiden. So einfach ist das und doch so hilfreich!“

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?

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

Dankbarkeit macht einen weiteren 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.“

Respekt

„Wenn wir anderen unseren Respekt erweisen, begegnen sie uns ebenfalls mit Respekt.“

(Sprichwort der Lakota)

Respekt bedeutet, jemanden wertzuschätzen, ihm Aufmerksamkeit zu schenken, ihn wahrzunehmen und sich auf seine Persönlichkeit und Bedürfnisse einzulassen. Echter Respekt ist ein grundlegendes menschliches Bedürfnis. Ein höflicher und rücksichtsvoller Umgang ist ein Zeichen von Respekt.

Auf den Punkt gebracht

„Werte können wir nicht lehren, Werte müssen wir leben.“ (Viktor Frankl)

Durch gutes Benehmen schaffen Sie eine angenehme Gesprächsatmosphäre am Telefon: Den anderen ausreden lassen, Wertschätzung zeigen, den anderen um etwas bitten oder ein bewusstes Danke aussprechen.

- Höflichkeit ist das Sicherheitsnetz der Kommunikation und sorgt für ein angenehmes Gesprächsklima.