

Unsere Sprache versagt den Dienst

Text: Klaus Brandmeyer

Der deutschen Sprache sind die Wörter abhanden gekommen, die ein dienstbarer Geist braucht, um höflich zu erscheinen.

• Zum ersten Mal aufgefallen ist es mir an einem Wintermorgen, als ich um sieben Uhr morgens am Kiosk meine Tageszeitung kaufte. Der Inhaber, ein Ausländer, übergab sie mir mit den Worten: „Bitte schön, mein Herr.“ Die ungewohnte Anrede machte mich für einen Moment stutzig, doch vergaß ich den kleinen semantischen Zwischenfall gleich wieder. Bis mir kürzlich mit einem ausländischen Taxifahrer das Gleiche widerfuhr. Er reichte mir mein Gepäck aus dem Kofferraum und sagte: „Bitte schön, mein Herr.“

Habe ich das je von einem deutschen Dienstleister vernommen? Ich kann mich zumindest nicht erinnern. Beim Nachdenken darüber hat sich mir eine Leerstelle in unserer deutschen Umgangssprache offenbart, die den flächendeckend beklagten Mangel an deutscher Dienstleistungsbereitschaft zumindest zum Teil erklären könnte: Uns sind die höflichen Anreden abhanden gekommen. Wann, wie und warum das passiert ist, könnten vielleicht Sprachforscher herausfinden. Unsere Dienstleister leiden auf jeden Fall unter diesem Mangel. Denn wie sollen sie einem Fremden, dessen Namen sie folglich nicht kennen, freundlich einen Dienst anbieten, wenn sie ihn nicht anreden können? Wir Deutschen sind in diesem Punkt hilflos.

Menschen aus anderen Kulturen haben passende Wörter zur Verfügung und nutzen sie ausgiebig, vor allem im Service. Señor oder Señora in Spanien, Signore oder Signora in Italien, Sir oder Madame im angloamerikanischen Sprachraum, Monsieur oder Madame oder sogar Mademoiselle in Frankreich, gnädige Frau und Küß die Hand in Österreich. Alles Länder, in denen man sich über mangelnde Freundlichkeit und Höflichkeit der Dienstleister kaum beklagen kann, denn dort saugen sie mit der Muttersprache auf, wie man mit Fremden umgeht, mit denen man in einem Tauschverhältnis steht: persönliche Leistung gegen Geld. Was besonders schön daran ist: Der Dienstleistende wie der Dienst-

Empfangende dürfen beide dieselben Wörter benutzen, sind sich in den Anreden also gleichwertig. Die haben es wirklich gut.

Wir Deutschen können nichts für unsere diesbezügliche Unfähigkeit. Unsere Sprache entschuldete uns. Gewiss, im Brief steht uns das entsprechende Repertoire noch zur Verfügung. Wenn wir ohne nachzudenken „Sehr geehrte Frau Mustermann“ schreiben, mitunter „Verehrte Kundin“ und vielleicht sogar „hochachtungsvoll“ grüßen, dann bestätigen wir nur, dass sich sprachliche Umgangsformen in der Ars Dictandi, in der Kunst des Briefeschreibens, länger erhalten haben als in der mündlichen Rede. Nur prägt Letztere unser Denken und Verhalten gegenüber anderen deutlich stärker als das geschriebene Wort.

Um des Deutschen Rede ist es diesbezüglich schlecht bestellt. Die Verhältnisse zwischen Sprecher und Adressaten sind sprachlich unklar und schaffen unnötige Schief lagen. Im Restaurant fängt es schon damit an, dass man den Kellner zum „Herrn Ober“ erklärt und er mit einem „Bitte schön“ antwortet. Für die Kellnerin hat man gar nichts mehr parat: „Fräulein“ ist schließlich längst verboten. Unsere Umgangssprache lässt die Menschen gar nicht erst lernen, wer der Herr ist und wer das Gscherr. Also kann man es dem Service-Personal kaum verübeln, dass es – selbst wenn’s im Herzen anders aussehen sollte – den Eindruck der Dienstbarkeit vermissen lässt.

Verständnisvoll und fürsorglich gibt deshalb die Northwest Airlines ihren amerikanischen Passagieren ein gelbes Merkblatt mit auf den Weg nach Germany, welches helfen soll, den Schock bei der ersten Begegnung mit deutschem Service zu mildern: „Besuchern aus den USA kommen Verkäufer und Bedienungspersonal unterkühlt und abweisend vor. Dieses Verhalten ist für das Dienstleistungsgewerbe in Deutschland völlig normal und nicht unhöflich gemeint!“ Dagegen hilft sicher auch kein „Bitte schön, mein Herr“ – aber es könnte ein Anfang sein. ■