

Schweigen - Verrat oder Gnade

Eine Frau, die bedauert werden wollte, erzählte, dass sie im Krieg nicht in die Schule gehen konnte (was vermutlich nur der Fall war, wenn Bomberangriffe drohten). Aber darum ging es ihr nicht, sondern um den Wunsch nach Mitleid. Wie Kinder so sind, fand ich das sei eine etwas einseitige Sicht und wies darauf hin, dass sie dann ja frei hatte und nicht in die Schule musste, also das Ganze auch eine positive Seite habe, worauf sie mir eine Ohrfeige gab.

Als Kind und Jugendlicher meinte ich stets das, was ich wusste auch zu Gesprächen beitragen zu müssen. Vielleicht spielte da die katholische Erziehung und das "für seinen Glauben Zeugnis ablegen" eine Rolle. Das brachte einen manchmal in unangenehme Situationen, vor allem je mehr ich später durch meinen Beruf (Journalist) gelernt hatte und wusste. Ich meinte es sei eine Form von Verrat an der Gemeinschaft, wenn jemand sein Wissen nicht mitteilt und einbringt.

Im Alter bin ich ruhiger geworden und kommentiere nur noch selten, wenn Andere etwas erzählen, was nach meiner Kenntnis nicht stimmen kann, oder, was Andere noch nicht wahrhaben wollen. So hatte ich bei einem Freund schon länger den Verdacht, dass er eigentlich genug vom Leben hatte und sich nur noch versorgen lassen wollte. Aber mir war klar, dass Andere das nicht sehen wollten, also schwieg ich und ging eines Tages zu seinem Begräbnis.

Genau so habe ich aufgehört Leserbriefe zu schreiben. Das liegt aber auch daran, dass viele Medien so schlecht geworden sind, dass es vergebene Mühe wäre, sondern nur noch eine Übung in Sprache und Form für mich selbst. Sogar dann, wenn Kritik angebracht wäre, bin ich verstummt und schrieb z.B. der Deutschen Bahn, dass sie von mir keine Kritik (d.h. ich unterscheide) mehr von mir bekomme, da ich den Eindruck habe, dass man der Sprache nicht mächtig sei ("Der Zug endet hier." Nein, die Fahrt, denn sonst würde der Zug gleich verschrottet. Und ähnlicher Un-sinn, wie "Personen im Gleis" statt auf dem...).

Es sind zwei Erkenntnisse, die mich zur Zurückhaltung brachten:

1. Nicht Alle wollen die Wahrheit (soweit sie mir zugänglich ist) wissen, egal warum, es ist ihre Entscheidung. Der Deutschen Bahn war die Sprache offenbar lange Zeit gleichgültig, egal warum. Also wollte sie es nicht wissen, obwohl sicher viele Menschen auf die Fehler hin gewiesen haben.
2. Manchmal sind Menschen noch nicht so weit, dass sie sich einer unangenehmen Wahrheit zu stellen vermögen, so wie einige Bekannte bei meinem Freund. Da ist es eine Gnade, wenn man sie mit dem verschont, was sie überfordern würde (wenn man meint das erkennen zu können). Auch Kindern gegenüber kann es richtig sein, Dinge nicht unbedingt in erschreckender Klarheit darzustellen, wenn sie die noch nicht verkraften können.

In der ehemaligen Hammerschmiede in Amtszell hängt ein emailliertes Schild:

"Bist Du zufrieden, sag es Allen, wenn nicht, sag es mir."

Was mir zunächst als kluge Geschäftspolitik erschien, um eigene Fehler zu erkennen und zu beheben, so dass man auf Dauer einen guten Ruf bekäme, entpuppte sich bei längerem Nachdenken auch als eine für die Mitmenschen gute Einstellung. Gute Arbeit wurde allen bekannt, aber die Unzulänglichkeiten wurden nicht durch Meckern und Herumtratschen weiter verbreitet, als nötig und als für die Gemeinschaft gut ist.

Nun gibt es heute eine Menge Anlässe zur Unzufriedenheit, so dass es kein Wunder ist, wenn überall Gründe zum Meckern gefunden werden. Aber wichtiger als Meckern wäre es die Verursacher anzusprechen (was oft schwer ist, weil sich viele hinter anonymen Dingen "der Computer, der Fahrplan, die Baustelle, das System" verstecken. Also kann man berechtigte Kritik (das Unterscheiden zwischen gut und weniger gut) oft nicht anbringen, ärgert sich und wird zornig.

Dabei spielt auch die Kommunikations-Verweigerung von Unternehmen eine Rolle, die dem Bürger oft E-mails senden, bei denen im Feld 'Antwort an:' "no reply" steht, also, dass man auf diese E-mail nicht antworten kann. Wieder ein Fall von sprachlicher Unfähigkeit, denn wenn da steht: "Antwort an:", dann sollte eine Adresse für die Antwort folgen und kein "no reply", was einem Teil der Bürger - weil englisch - nichts sagt. Wer so mit anderen Menschen umgeht, braucht sich nicht wundern, wenn die verärgert sind. Kein Wunder, wenn dieselben Firmen viel Aufwand und Marktforschung zu betreiben und um sich die Daten der Kunden zu verschaffen, weil sie - mangels Kommunikation - nicht mehr wissen, was diese wollen und brauchen.

Genau so nett sind "Callcenter", also Organisationen, die Telefonanrufe entgegen nehmen und dann - im Idealfall - eine brauchbare Antwort geben. Die sitzen aber nicht am Firmensitz, sondern irgend wo, wo Arbeitskräfte billiger sind, und werden von Computern unterstützt, die sie aber gleichzeitig auch kontrollieren. Ungefähr 80% der Fragen können sie beantworten. Wenn nicht, oder wenn die Klärung des Sachverhaltes zu lange dauert, fliegt der Anrufer aus der Leitung und darf erneut versuchen sich ein-zu-wählen, was schon mal eine halbe Stunde dauern kann.

Mit Sicherheit gibt es Anrufer, die einfach nur mit jemand reden wollen, oder die ihren Ärger los werden möchten. Manche scheitern auch an einem komplizierten Gerät oder Programm. Aber den Firmen scheint nicht klar zu sein, dass man gerade von komplizierten Anfragen am Meisten lernen könnte, wenn man die Leute nicht aus der Leitung würfe, sondern der Sache auf den Grund ginge. Der Kunde, der das Gefühl hat, dass man ihn nicht ernst nimmt und wert schätzt, der ist nicht nur verärgert, sondern der wird - falls er noch die Wahl hat - beim nächsten Mal eine andere Firma nutzen.

Eigentlich ist es gerecht, wenn Firmen, die es dem Kunden schwer machen mit ihnen über Problem zu reden, dann auch mit mehr Fällen zu tun bekommen, in denen die Anrufer nur verärgert ihren Kropf leeren wollen, oder aber auch nur eine menschliche Stimme hören wollen, die mit ihnen spricht, weil sie einsam sind. Es würde nicht überraschen, wenn die Verweigerung der Kommunikation auf einer Ebene dazu führt, dass mehr Kommunikation auf anderen Ebenen notwendig wird, bis hin zur Therapie. Schließlich ist der Mensch ein soziales Wesen, das auf den

Austausch mit Anderen angewiesen ist. Wenn Firma A daran zu sparen versucht, macht vielleicht Firma B die besseren Geschäfte.

Wenn Antworten auf Anfragen zwar mit schönen Worten beantwortet werden, aber sich darum drücken den angesprochenen wunden Punkt auch nur zu berühren, dann ist auch das eine Form der Kommunikationsverweigerung, die beim Empfänger kein Wohlwollen weckt.

Es ist gradezu paradox, dass in Zeiten von Mobiltelefon und Internet, die die Kommunikation eigentlich erleichtern sollten, das gegenseitige Verstehen schwieriger zu werden scheint.