



Das kleine Wort «Danke» bedeutet nicht in allen Kulturen dasselbe.

«Ihr seid alles Heuchler und Lügner!»

Echter Dank stärkt zwischenmenschliche Beziehungen

VON VERENA BIRCHLER

● In einer Weiterbildung im Operationsteam eines Spitals ereignete sich folgende Szene. Wir sprachen über Wertschätzung und Respekt, über Abläufe und was wie optimiert werden kann. Ein ganz normaler Workshop – bis plötzlich eine Frau wütend wurde und deutlich sagte: «Ihr seid alles Heuchler und Lügner. Was ihr hier sagt, stimmt überhaupt nicht.»

Gut, in einem Workshop mit Teams kann es zu kleineren oder grösseren Eskalatio-

nen kommen. Da die anderen alle ganz überrascht zu ihr hinschauten, wollte ich von Elena wissen, was sie denn genau meinte. «Ihr sagt die ganze Zeit danke. Egal, was man macht. Immer kommt am Ende dieses lügenhafte Danke.»

Jetzt war auch ich überrascht. Was ist so falsch daran sich zu bedanken? Und ich

fragte nochmals nach. Und dann erklärte sie uns Folgendes: «In unserer Kultur ist Danke sagen etwas sehr Wichtiges. Wenn wir Danke sagen, ehren wir damit unser Gegenüber. Es ist ein Ausdruck von Wertschätzung, von Achtung und Respekt. Ihr

sagt Danke völlig automatisch, ohne dass ihr wirklich dabei etwas fühlt oder euch etwas dabei denkt.»

Wir werden von Kindern an erzogen, «bitte» und «danke» zu sagen.



Wir haben uns dann gemeinsam über diese Wahrnehmung und über die kulturellen Unterschiede des Danke-Sagens unterhalten. Und für mich hat seit jenem Workshop das «Danke» einen anderen Wert bekommen. Ich erinnere mich immer mal wieder an diesen Vorfall mit Elena. Und ich musste ihr sogar Recht geben.

Wir sind zu Danksagern sozialisiert worden.

Wir werden von Kindsbein an erzogen, «bitte» und «danke» zu sagen. Kinder hören es unzählige Male. «Was seit me, wenn me öppis überchunnt?» Und dann bedanken sich Kinder mehr oder weniger freiwillig. Damit wird sicher keine Wertschätzung erzogen, wie es Elena meinte. Es geht mehr um eine gewisse Form von Höflichkeit. Wir werden also als Kinder so

sozialisiert, dass wir uns mehr oder weniger automatisch für alles und jedes bedanken. Ich finde dies nach wie vor nicht falsch.

Allerdings gibt es unterschiedliche Formen, sich zu bedanken. Je konkreter, umso echter ist der Dank. Und

manchmal machen nur zwei, drei Worte den Unterschied zwischen sozialisierter und echter Dankbarkeit aus. Ein Beispiel: Ich kaufe gerne bei einem Grossverteiler ein. Und je nach dem wer Dienst hat, wird die papierene Einkaufstasche von der Kassiererin so aufgefaltet, dass ich sofort meine Ware einfüllen kann. Natürlich kann ich einfach «danke» sagen. Das ist okay. Wenn ich aber sage «Vielen Dank,

was für ein Service» und das mit einem persönlichen Lächeln verbinde, kommt das bei meiner Kassiererin sofort anders an. Warum? Weil ich konkret sage, wofür ich mich bedanke. Wenn ich beim Verabschieden dann auch noch den Namen erwähne, weiss diese Person tatsächlich, dass ich es ernst meinte mit dem Dank.

Lieber ein «sozialisiertes Danke» als gar keines

Natürlich ist mir ein sozialisiertes Danke immer noch lieber als gar keine Reaktion. Es gibt ja Menschen, denen fällt es wirklich schwer, sich zu bedanken. Menschen, die nie gelernt haben, Anstrengungen anderer zu honorieren. Oder sie betrachten es als selbstverständlich, dass andere für sie etwas leisten.

In einem anderen Workshop meinte einmal jemand: «Wofür soll ich mich dauernd bedanken, schliesslich bekommen die Leute ja ihr Gehalt. Und das, was sie machen, ist einfach ihr Job. Punkt.» Kann man so sehen, muss man aber nicht. Viele sind einfach gedankenlos und da wäre es sicher nicht schlecht, wenn sie sich wenigstens ab und zu ein «Dankeschön» antrainieren könnten.

Zurück zu Elena. Ich habe sie bis heute nicht vergessen. Denn sie hat mir gezeigt – und wir haben dies dann in unserem Workshop so auch gemeinsam erarbeitet – dass der Unterschied doch nicht so gross ist. Je konkreter mein «Danke» ist, umso echter bin ich. Und umso stärker wird meine Verbindung zu meinem Gegenüber. Am Ende hat sich Elena etwas früher aus dem Workshop verabschiedet, weil sie zu einer Besprechung musste. Sie hat sich bei mir bedankt mit den Worten:

Lieber ein «sozialisiertes Danke» als gar keines.

«Ich sage dir danke für diesen Tag. Und das meine ich jetzt so, wie wir es in unserer Kultur verstehen.» Ganz ehrlich, ich hatte für einen Moment «Pippi in den Augen», so nahe ging mir dieser Dank.

-