

Die Neue Herzlichkeit

Ein Wegweiser durch heutige Sprachmanieren

Von Dieter E. Zimmer

HEIMLICH UND und peu à peu hat sich seit gut zwei Jahrzehnten eine Sprechweise ins Deutsche eingeschlichen, die ich, da heutzutage ja alles ein markantes Etikett braucht, die Neue Herzlichkeit nennen will.

Herzlichkeit? Gehen wir nicht unverändert ziemlich rüde miteinander um? Hat nicht gerade gestern der Mann hinterm Postschalter wieder einmal ...? Man wird sich der Neuen Herzlichkeit in der Tat nur bewußt, wenn man sich erinnert, welche sprachlichen Manieren vor etwa 1970 hierzulande gang und gäbe waren.

Menschen sind sehr eigene Wesen. Sie dulden es nicht, daß irgendein Artgenosse, und sei es der vertrauteste, mit selbst dem harmlosesten Ansinnen mir nichts dir nichts über sie herfällt. Ebenso selbstverständlich ist es ihnen, daß sie die Aufnahme und Beendigung jedes sozialen Kontakts selber abzufedern haben. Im Moment der Annäherung und der Abwendung ist ein Signal fällig, das den anderen in Sicherheit wiegt. Du mußt, sagt es, keine Angst vor mir haben, ich komme und ich gehe ohne feindliche Absicht (offenbar besteht immer die Möglichkeit, daß es sich auch ganz anders verhalten könnte). Zur Abfederung des Aufpralls gibt es diese große Pufferzone ritualisierter Gesten und sprachlicher Formeln.

Vormals lautete das ungeschriebene Gesetz in dieser Zone: *Fasse dich kurz*. Von der Begrüßungsformel *Einen guten Tag wünsche ich Euch* war gerade noch *Guten Tag* übrig geblieben, nur noch durch die Akkusativendung als Teil von etwas weniger Lakonischem ausgewiesen. Der Satz *Seid Gott befohlen bis aufs Wiedersehen* war schon im achtzehnten Jahrhundert auf ein in seiner Grammatik überhaupt nicht mehr durchschaubares *Auf Wiedersehen* geschrumpft. Die Beschwichtigungsformel *Ich bitte Euch um Entschuldigung* wurde zu einem baren *Entschuldigung*. Und auch das schien wohl immer noch zuviel. Die Tendenz ging hin zum Einsilbigen, eigentlich zu den irgendwie freundlich gemeinten Grunzlauten ohne semantischen Inhalt, die gar nichts mehr bedeuteten. Aus *Guten Tag* machte die Sprachgemeinschaft ein sparsames *Tach*, aus *Auf Wiedersehen* wurde *Wie...* mit einem undeutlichen Konsonantengemurmel (*d-s-n*) hintendran, aus *Entschuldigung* ein *Tschuljung*. *Tach*, *Wiedersehn*, *Wie gehts*, *Tschuldigung*, *danke*, *bittesehr* – das war auch schon fast das gesamte

Arsenal. Über dem Brief *Sehr geehrter Herr ...*, drunter *Hochachtungsvoll*, basta. So behelfen wir uns.

Aber irgendwann kam uns das denn wohl doch etwas schroff vor. Jedenfalls wurde das Kürzegebot langsam unterhöhlt und schließlich aufgehoben. Wir wurden vielsilbiger. Wir klebten Herzen an unsere Heckscheiben (*I [Herz] Neumünster*). Wir drückten uns ausführlicher aus.

Als erstes wurde wohl das *Hochachtungsvoll* ausgemustert, das jedem, der sich seines ursprünglichen Sinns bewußt blieb, sowieso oft wie purer Hohn vorkommen mußte, gemessen an dem Inhalt des Briefes, den es beschloß: *Da Sie unsere Rechnung immer noch nicht beglichen haben, fordern wir Sie hiermit auf ... Hochachtungsvoll, gez. Schmidt*. Das hieß, der bei uns beschäftigte Herr Schmidt, der für einen wie Sie keine Zeit hat, um diese Aufforderung selber zu unterschreiben, hält Sie im Auftrag unserer Organisation für einen üblen Schlamper, wenn nicht für einen Betrüger, und achtet Sie entsprechend «hoch», haha. Der Versicherungsvertreter, der einen Kunden keilen wollte, entschied sich plötzlich, auf die nettere Formel zurückzugreifen, die vorher auf gute Bekannte beschränkt gewesen war, und verabschiedete sich nunmehr *Mit freundlichen Grüßen*, der Lotterieeeinnehmer tat es ihm in seinen Werbebriefen nach, und bald mochte sogar das Finanzamt nicht mehr zurückstehen («wir sind schließlich auch Menschen»).

Die entsprechende Eingangsfloskel *Sehr geehrte(r) ...* führt ein zäheres Leben. Aber schon – amerikanische Sitte – beglückwünscht mich der Hersteller meines neuen Staubsaugers gedrucktermaßen als seinen *lieben Kunden* zur Wahl seines Produkts, und wildfremde Menschen, die nur ein paar Auskünfte von mir wollen, heben ihre Briefe mit *Lieber Herr ...* an. Es ist ja sicher auch wirkungsvoller: Der so Angeredete bringt es nur noch schwer übers Herz, sich als so unlieb zu erweisen, daß er die erbetenen Literaturangaben nicht herausucht.

Diese vorbeugende Liebe fremder Mitmenschen dringt bereits in die Schlußformeln vor und ersetzt dort die immer noch distanzierte Wohlgesonnenheit der *freundlichen Grüße* durch die warme Umarmung *lieber Grüße*. Wenn eines Tages auch die Wasserwerke die verschicken, werden sich die Partisanen der Herzlichkeit nach unverbrauchten Wendungen, nach schärferem Zeug umsehen müssen. Wahrscheinlich beehren sie uns dann mit *heißen Küssen*.

Das *Tschuljung!* lebt auf der Straße fort, aber wer auf sich hält und Kunden beschwichtigen will, wird sich mit ihm nicht mehr begnügen. Die Neue Herzlichkeit legt ihm eine ausführlichere Formel in den Mund: *Wir bitten um Ihr Verständnis*. Undenkbar, daß der Flugkapitän seinen Passagieren mitteilt: *Tschuljung*, wir müssen hier noch eine Weile herumkurven und können nicht pünktlich landen. Er bittet um *Verständnis*. Was sollen wir verstehen? Daß nicht mehrere Fluggeräte gleichzeitig auf der gleichen Landebahn niedergehen können? Kaum. Verstehen sollen wir, daß solche

Mißhelligkeiten nicht seine persönliche Schuld sind und auch nicht die seiner Firma. «Sie wissen, die Zwänge.»

Aber alle diese Formeln haben den Hang, sich selbständig zu machen. Wenn uns in einem normalen Lokal die Kellnerin den Tomatensaft übers Hemd schüttet, dürfen wir auf ein normales *Hach, das tut mir schrecklich leid rechnen*; passiert das gleiche in einem würdevolleren Etablissement, so kommt der Geschäftsführer und ersucht vornehm um unser *Verständnis*, und wir verstehen prompt, was an der Sache zu verstehen ist: daß es hier plempernde Kellner gibt.

Die Verständnisbitte kommt wahrscheinlich auch aus Amerika. Dort lautet die entsprechende Formel *We appreciate your cooperation* oder *patience* oder eben *understanding* (wir wissen Ihre Mitarbeit, Ihre Geduld, Ihre nachsichtige Billigung zu schätzen). Beim Import nach Deutschland hat sich indessen ein erpresserisches Element eingeschlichen. Ehe mein Gegenüber auch nur weiß, ob ich zu verstehen überhaupt willens und fähig bin, bedankt er sich auch schon dafür, daß ich verstanden habe. Wollte ich bei meinem Ärger bleiben, so müßte ich in diesem Augenblick denken: Verständnis? Habe ich nicht. Ich verstehe gar nichts. Und hätte mich damit selber zum Trottel gestempelt.

Die Neue Herzlichkeit ist nicht auf einige wenige isolierte Formeln beschränkt. Sie weht allüberall. In dem bewußten Supermarkt brummelt die Kassiererin nur geistesabwesend den Preis; aber in dem netten, da wünscht sie einem morgens noch *einen schönen Tag*, von der Mittagspause an *einen schönen Abend* und ab Donnerstagnachmittag *ein schönes Wochenende*, und wenn man den Umstand, daß sie einem tatsächlich einen Fünfzigmarkschein wechselt, mit einem *das ist nett* oder gar *das ist aber lieb von Ihnen* quittiert, tut sie es sogar in Form eines vollständigen Satzes: *Dann wünsche ich Ihnen noch ein schönes Wochenende*. Dem Bahnreisenden selbst der zweiten Klasse schallt alsbald schmeichelnd ein anderer vollständiger Satz ins Ohr: *Wir begrüßen Sie* (das «wir» ist das sogenannte *Team*, eine andere sprachliche «Vermenschlichung» im Zuge der Neuen Herzlichkeit) *im Intercityzug und wünschen Ihnen eine gute Reise*. Der Herr, dem man eine aus seiner Zeitung gerutschte Werbebeilage aufhebt, sagt nicht etwa bloß *danke* oder *dankesehr*, sondern versichert freudestrahlend: *Da bedanke ich mich aber*. Die Firma, die die Skilifte betreibt, welche momentan wegen Nebels alle stillstehen, bittet auf der Anzeigetafel im Tal um *Verständnis*, das in diesem Fall auch nicht schwerfällt, tut aber ein übriges: *Die Luftseilbahnen wünschen Ihnen einen guten Aufenthalt im Dorf*. Wo früher kurz und bündig *Rauchen verboten* stand, hängt ein großes, buntes, auf «lieb» gestyltes Plakat: *Liebe Raucherin Lieber Raucher Bitte rauchen Sie nicht ...* Der Radioansager (der *Moderator*) wünscht dem Schlagersänger (dem *Interpreten*), den er gerade nach seinem Pudel befragt hat, noch weiter *viel Erfolg und alles Gute und Schöne im Leben* und haut dann seinem ihm unbekanntem und unsichtbaren Publikum krachend, aber herzlich auf die Schulter: *Machen Sie noch was aus Ihrem Tag*. Wen er meint? Natürlich *Sie und Sie und*

ganz besonders Sie. Und neulich hörte ich einen Sprecher des Postgiroamtes die Beschwerde, daß die Bearbeitungszeiten zu lang seien, wörtlich mit folgendem Satz beantworten: *Wir beim Postgiroamt haben alle die ganz ganz sehnsüchtige Hoffnung ...* (daß es in Zukunft schneller geht). Kein kaltes Amt eben; wir, ein *Team*, ein hervorragendes Team sogar, denn kein einziger schert da aus, wir *hoffen*, und zwar nicht, wie Ämter so zu hoffen pflegten («wir hoffen auf baldige Erledigung»), sondern jeder von uns spürt höchstpersönlich den Funken der Hoffnung in seinem Herzen, geradezu ein banges und doch auch frohes Ziehen, das er als *Sehnsucht* identifiziert und vor dem er wieder (*ganz ganz*) klein wird: dass die Chose künftig schneller geht. Das ganze Postgiroamt eine Kinderschar in Erwartung des Christkinds.

Woher stammen die Sprachmuster der Neuen Herzlichkeit? Den meisten ist ihre Herkunft noch gut anzusehen. Wie kommt ein gesetzter Medizinprofessor dazu, der dem Rundfunkredakteur gleich einige unerfreuliche Auskünfte über den Verlauf der Multiplen Sklerose geben wird, erst zu sagen: *Einen guten Abend, Karl Friedrich Muckelmeier*, und dann mit strahlender Stimme auch ins Unbekannte hinein zu grüßen: *Einen wunderschönen Abend wünsche ich allseits?* Es ist klar: Hier stand die Anbiederungssuada der Showmaster Pate: *Ich freue mich von ganzem Herzen, Sie an diesem schönen Abend hier in dieser herrlichen Halle in dieser wunderschönen Stadt begrüßen zu können ... Sie sind ein einfach großartiges Publikum ...*

Die andere ergiebige Quelle sind das, was man eigentlich für Fehlübersetzungen halten müßte. Eigentlich besagt die geltende Regel der Übersetzungskunst ja vernünftigerweise: Sprachtatsachen werden übersetzt, Kulturtatsachen nicht. Sie führt dazu, daß ein guter Übersetzer einerseits *lucky dog* (eine Sprachtatsache) nicht mit *glücklicher Hund* übersetzen wird, sondern mit *Glückspilz*; daß er andererseits den Tee, den man in England zum Frühstück trinkt (eine Kulturtatsache), nicht in Kaffee verwandeln wird, sein deutsches Pendant.

Ein guter Übersetzer würde für eine konventionelle Grußformel wie *sincerely* ihr Analogon in der Zielsprache nehmen, *hochachtungsvoll* oder *mit freundlichem Gruß* etwa. Ein weniger guter bemerkt Formeln und konventionelle Metaphern und stehende Redensarten gar nicht; er nimmt sie allesamt wörtlich und schreibt umstandslos ihre wörtliche Übersetzung hin. Es kommt ihm gar nicht in den Sinn, für die konventionelle mündliche Begrüßungsformel *Hello, how are you today?* erst lange das angemessene deutsche Pendant zu suchen (*Guten Tag*, vielleicht mit der Ergänzung *Wie geht es?*). Er übersetzt schnurzstracks wörtlich: *Hallo, wie geht es Ihnen heute?* Sein unermüdliches und alles durchdringendes Wirken – vor allem bei der deutschen Synchronisierung zahlloser amerikanischer Fernsehserien – führte dazu, daß die Telefonbegrüßung *Hallo* inzwischen auch im Deutschen zum wohlgelittenen Substitut für *Guten Tag* avanciert ist. Und so manche andere Formel verdanken wir ihm ebenfalls: *Schön, daß Sie da sind.* (Oder noch verräterischer:) *Nett, Sie zu sehen. Sie*

sehen heute abend großartig aus. Wie ist alles? Ich hoffe, Sie hatten einen guten Aufenthalt. Ich möchte, daß Sie meinen Mann treffen (denn die Verben *sehen* und *treffen* machen unter diesem Einfluß eine erhebliche Bedeutungsverschiebung durch). *Danke für das Kompliment* (früher lächelte einer da nur stolz-bescheiden-verlegen). *Haben Sie eine gute Zeit* (wo früher allenfalls *Viel Spaß* oder *Schönen Urlaub* gesagt worden wäre). *Passen Sie gut auf sich auf* (das amerikanische *take [good] care of yourself*)! *Danke, daß Sie gekommen sind. Wir sehen uns dann.*

Geradezu verübeln aber sollte man diesen Übersetzern die Stümperei in diesem Fall nicht. Ahnungslos treffen sie Entscheidungen, die vielleicht eine gewisse Weisheit für sich haben. Denn manchmal ist eine Sprach-tatsache gleichzeitig eine Kulturtatsache – und verdient es als solche durchaus, vor der Übertragung geschützt zu werden, auch wenn es in der Zielsprache zunächst wunderbarlich klingen mag. Wenn in manchen Sprachen Kinder ihre Eltern siezen oder in Amerika Studenten den Herrn Professor mit dem Vornamen anreden, so versteckte eine Übersetzung in die entsprechenden deutschen Usancen etwas durchaus Interessantes.

So kommt es, daß in Deutschland teilweise angelsächsische Sprachmanieren eingezogen sind, die die schroffe germanische Lakonie von früher heute alt aussehen lassen. Und obwohl Sprache noch nicht das Leben selbst ist und die Neue Herzlichkeit der Sprache das Maß der Herzlichkeit, das jeder für seine Mitmenschen empfindet, nicht unbedingt erhöht, macht der bloße verbale Anstrich das Zusammenleben doch etwas freundlicher.

Inzwischen beherrscht selbst der Computer, wenn er Serienbriefe verfertigt, den Jargon der Neuen Herzlichkeit. Man könnte sagen: Ob der Amtsleiter seine Untergebenen per Ukas anweist, künftig jedermann freundlich zu grüßen, oder die Formel gleich in den Computer einspeichern läßt, mache keinen großen Unterschied. Trotzdem entwertet sich der Jargon auf diesen Maschinenbriefen selber. Zu offensichtlich ist der Widerspruch zwischen dem Behaupteten, der persönlich gemeinten Herzlichkeit, und der herzlosen Erstellung. Aber vielleicht erreichen uns eines Tages auch Maschinenbriefe, die im Namen einer Dienststelle *von ganzem ganzem Herzen und voller tiefempfundener Sehnsucht* von mir, ihrem *liebsten Mitbürger*, den fälligen Monatsbeitrag erlehen.

Darin auch unterscheidet sich der Ostdeutsche noch vom Westdeutschen: Das Spracharsenal der Neuen Herzlichkeit ist im Osten noch nicht angekommen. Im Sozialismus wurde zwar unentwegt von der Solidarität der Menschen und der Freundschaft der Völker gedröhnt, aber im Alltag ging es, zumindest unter Fremden, herzlich ruppig zu. Wie auch sollte die Verkäuferin der hundertsten Fragerin auf freundliche Weise auseinandersetzen, daß Frischfisch heute wieder nicht «im Angebot» sei? Und sich jetzt eilfertig die neuen Manieren anzueignen: muß das den Leuten nicht irgendwie übertrieben vorkommen, so als sollten sie nun plötzlich alle so kariert daherreden wie in *Dallas*?

Wenn mir zum ersten Mal ein Verkäufer in Leipzig mit dem Wechselgeld *einen schönen Tag noch* herausgibt, werde ich darum wissen, daß die Einheit nun doch noch Wirklichkeit wird.