



Emil Hofmann  
Coach für  
Existenzgründer

## Wahr ist nicht, was A sagt...

von Emil Hofmann

Wenn man die ersten Gehversuche mancher Gründer genauer unter die Lupe nimmt, also auch den Briefstil bei Angeboten, die Kommunikation per E-Mail oder ein Verkaufsgespräch, dann sträuben sich einem die Haare. Besonders schlimm sind die „Kallauer“ dann, wenn der Jungunternehmer aus einem Großbetrieb kommt, in dem er eine leitende Stellung einnahm. Und dabei darf man ihm nicht einmal böse sein – er kennt's nicht anders.

Der Vorstands-Chef des FC Bayern München spricht in der „tz“ vom „Spielermaterial“ in seinem Verein. Die Inhaberin eines Call Centers stellt „meine Mädchen“ vor und meint die Mitarbeiterinnen, die am Telefon einen unterbezahlten und stressigen Job verrichten. Der Abteilungsleiter im Supermarkt lässt „sein Personal“ rennen und die Boutique sucht per Anzeige „weitere 400-Euro-Jober“. Im Konzern spielt der „Personalkostenfaktor“ eine Rolle, in der Reinigungsfirma ist es das „Hilfspersonal“ oder die „Hilfskraft“. Wir werden Tag für Tag mit diesen Begriffen konfrontiert und haben sie selbst schon verwendet. Spätestens in der Selbständigkeit aber sollte damit Schluss sein. Denn der üble Sprachjargon färbt auf die Kommunikation mit Kunden und Mitarbeitern ab. Man kann über die Bahn schimpfen. Aber was der neue Vorstandschef geschafft hat, nötigt Respekt ab: Er behandelt jeden Mitarbeiter und jeden Kunden mit Respekt und hat den oft unflätigen Bemerkungen seines Vorgängers Mehdorn eine Absage erteilt. Es gilt nämlich auch hier der Grundsatz des verstorbenen Paul Watzlawik: „Wahr ist nicht, was A sagt, sondern was B versteht“.