

Der Wirtschaftsfaktor

Immer mehr Unternehmen entdecken das Plattdeutsche – die Sprache schafft Vertrauen im Kundengespräch

VON DIRK SCHMALER

Eigentlich hatte die alte Dame das Essen schon fast aufgegeben. Mit viel Geduld redeten die Pfleger auf die demenzkranke Bewohnerin ein – oft umsonst. Die 90-Jährige aus dem Altenwohnhaus in Soltau wollte immer seltener ihre Mahlzeiten zu sich nehmen. Lieber schmelgte sie in der Vergangenheit, erzählte pausenlos von Kindheitstagen. Oft sprach sie wieder Plattdeutsch, so wie damals. Auf Ansprachen in Hochdeutsch reagierte sie gar nicht mehr. In ihrer Verzweiflung versuchte es eine Pflegerin irgendwann mit einer plattdeutschen Ansprache. „Een Happen geht noch“, forderte sie die alte Frau auf. Es half, die 90-Jährige aß den ganzen Teller auf. „Gerade bei Demenzkranken wirken ein paar plattdeutsche Worte manchmal Wunder“, sagt Pflegedienstleiterin Eva Wendbourg.

Die Leiterin der Stiftung „Haus Zuflucht“ zog aus diesen Erfahrungen Konsequenzen. Seit Herbst vergangenen Jahres schult sie ihr Pflegepersonal gezielt im Plattdeutschen. „Zuerst haben sich viele Mitarbeiter nicht getraut, Plattdeutsch zu sprechen, aber mittlerweile wird es mehr und mehr normal“, erzählt die Heimleiterin. Bewohner werden morgens mit einem fröhlichen „Upstaun!“ begrüßt, und wenn jemand untersucht werden soll, heißt es nicht mehr steril hochdeutsch: „Wo tut es denn weh?“, sondern ganz familiär: „Wo geht die dat denn vondag?“ In einer sogenannten Plauderstunde unterhalten sich die Bewohner nun einmal die Woche ausschließlich auf Plattdeutsch, sogar einige russlanddeutsche Pflegerinnen lernen die neue Sprache. Zunächst nur ein paar Redewendungen und das, was man sonst so im Pflegealltag braucht, aber immerhin. „Gerade ältere Leute fühlen sich so viel besser aufgehoben“, sagt Wendbourg. „Das ist ein echter Wohlfühlfaktor.“

Das Altenwohnheim ist kein Einzelfall. In der Pflegebranche in Norddeutschland sind Plattdeutsch sprechende Pfleger gefragt wie lange nicht mehr. Und auch in anderen Branchen mit Kundenkontakt ist Plattdeutsch längst ein Wirtschaftsfaktor. So werden in Schwerin Stadtführungen auf Plattdeutsch angeboten. Das Land Mecklenburg-Vorpommern erklärt, dass das Niederdeutsche

„nach marktwirtschaftlichen Gesichtspunkten ein Spitzenprodukt“ ist, das prägenden Charakter für Mecklenburg-Vorpommern besitzt. In Ostfriesland arbeiten ganze Kampagnen daran, das Plattdeutsche schon bei Kindern zu fördern – auch mit Blick auf die spätere Ausbildung. Die Bahn hat auf regionalen Strecken die Durchsagen auf Englisch gerade abgeschafft, auf der Strecke von Leer über Emden nach Norddeich sagen die Schaffner aber immer noch „Emm“ und „Nördiek“ an. Bei der Ostfriesischen Brandkasse in Aurich achtet der Personalleiter bei Neueinstellungen schon seit einigen Jahren wieder darauf, dass die Mitarbeiter die Sprache ihrer Kunden sprechen.

Das hat einen Grund. Plattdeutsch kann ein wirtschaftlicher Vorteil sein. „Wenn ein Verkäufer Platt spricht, vertrauen ihm die Kunden eher, und er hat das Gefühl, nicht über den Tisch gezogen zu werden“, sagt Steffen Persiel. Der Marketingexperte aus Lüneburg untersuchte in einer Studie von 2009 die Bedeutung des Niederdeutschen für die Wirtschaft. Hierfür befragte er 144 Fir-

men aus ganz Norddeutschland. Das Ergebnis: Immerhin 57 Prozent derjenigen, die bei der Befragung mitgemacht haben, gaben an, Plattdeutsch bei Kundengesprächen einzusetzen. Diese zeigten



sich in der Mehrzahl überzeugt davon, dass sich so im Verkaufsgespräch leichter Abschlüsse erzielen lassen. Sie schätzten die Kundenbindung bei plattdeutschen Kundenkontakten höher ein. Außerdem empfehlen Kunden Firmen überdurchschnittlich oft weiter, wenn sie Plattdeutsch gesprochen haben.

Im Branchenvergleich zeigen sich allerdings einige Unterschiede. Dienstleistungsunternehmen, die naturgemäß einen starken, persönlichen Kundenkontakt pflegen, schätzen Plattdeutsch sowohl privat als auch beruflich wichtiger ein als beispielsweise Handelsunternehmen, die weniger beratungsintensiven Kundenkontakt haben. „Immer wenn der Kunde direkt mit der Firma zu tun hat, sind Platt sprechende Unternehmen bei Platt sprechenden Kunden klar im Vorteil.“

Allerdings gibt es auch Unternehmen, die bewusst auf die norddeutsche Mundart verzichten. Sie fürchten negative Assoziationen oder Verständnisschwierigkeiten beim Kunden. „Einige denken, Platt ist schlecht fürs Image.“ Im Einzelfall mag das sogar stimmen, grundsätzlich sieht Experte Persiel auf diesem Gebiet jedoch noch viel Potenzial brachliegen. „Unternehmen, deren Mitarbeiter über plattdeutsche Sprachkenntnisse verfügen, diese aber nicht in der Kundenkommunikation nutzen, verschenden Wettbewerbsvorteile“, sagt er.

Am intensivsten wird das Plattdeut-

sche wohl in Ostfriesland genutzt – auch weil Initiativen wie die Ostfriesische Landschaft und viele Kommunen sich in den vergangenen Jahren wieder intensiver um den Spracherhalt bemüht haben. „Man hat bemerkt, dass auch bei uns die Sprache langsam ausstirbt, wenn man sich nicht darum kümmert“, sagt Wittmunds Bürgermeister Rolf Claußen. In seinem Rathaus gibt es Plattdeutschbeauftragte, im Bürgeramt kann man auf Platt Anträge stellen, und die letzte Ratsitzung des Jahres halten die Wittmunder traditionell auf Plattdeutsch ab. Sogar zweisprachige Kindergärten gibt es in der Stadt. „Wir sind schon ein gutes Stück vorangekommen. Auch das Image der Sprache ist positiver geworden“, sagt Claußen.

Der Spracherhalt ist für die Stadt auch eine wirtschaftliche Frage. Die Ferienregion lebt schließlich davon, dass die Touristen zum platten Land eben auch die platte Sprache präsentiert bekommen. „Das macht unsere Einzigartigkeit aus. Sie ist zusammen mit unserer Landschaft der Grund dafür, warum so viele Menschen zu uns reisen.“

NACHGEFRAGT

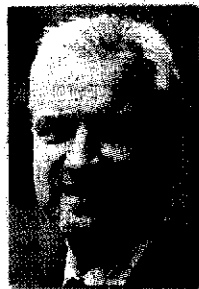
„Vieles kann man auf Platt besser ausdrücken“

Kann man in Ostfriesland eigentlich Politiker werden, ohne Platt zu sprechen?

Es ist schon sehr viel leichter, wenn man das kann. Wir haben in Ostfriesland einen einzigen Landrat, der nur Hochdeutsch spricht, aber Landräte sind ja auch nicht nur Politiker, sie haben auch viele Verwaltungsaufgaben. Die Landtags- und Bundestagsabgeordneten aus unserer Region können alle Plattdeutsch. Das macht den Besuch auf dem Feuerwehrfest bedeutend einfacher.

Weshalb? Ostfriesen können doch auch Hochdeutsch.

Ja, die meisten zumindest. Aber die fragen ja nicht, ob sie nun mit einem auf Plattdeutsch sprechen dürfen, die fangen einfach an. Wenn man dann auf der Sportwoche oder beim Schützenfest steht und die Menschen immer unterbrechen muss, weil man nichts verstanden hat, ist das nicht gut für das Gespräch.



Garrelt Duin, Ostfrieser und wirtschaftspolitischer Sprecher der SPD-Bundestagsfraktion

Wenn man mit den Bürgern Platt spricht, hat man schnell eine gemeinsame Grundlage. Die Sprache schafft Vertrauen.

Sie sind nicht nur Ostfrieser, sondern auch Wirtschaftsexperte Ihrer Partei. Lässt sich der wirtschaftliche Wert des Plattdeutschen beziffern?

Das ist ganz schwer zu sagen. In Ostfriesland wachsen ja auch heute noch

sehr viele zweisprachig auf. Gerade in der Pflegebranche, aber auch bei Banken und im Handwerk wird schon darauf geachtet, dass die Angestellten auch Plattdeutsch können. Bei Verkaufsgesprächen ist es ebenfalls von enormem Vorteil, die richtige Sprache zu sprechen. Auch bei schwierigen Verhandlungen hilft das Plattdeutsche, weil man viele Dinge auf Platt viel besser ausdrücken kann.

Was denn zum Beispiel?

Man würde am Verhandlungstisch doch seinem Gegenüber nie sagen: „Jetzt stell dich aber nicht so an!“ Das klingt hart und feindselig. Wenn man aber zwischendurch mal schnell mit einem „Heb di neit so“ dem Verhandlungspartner zu einer Entscheidung drängt, klingt das nett und freundlich.

Plattdeutsch war lange Zeit als Sprache der Landbevölkerung aus der Mode

gekommen. In den vergangenen Jahren hat sich das aber geändert. Erleben wir eine Renaissance des Plattdeutschen?

Ich habe nicht den Eindruck, dass das weniger wird. Viele Geschäftsleute werden heute wieder mit plattdeutschen Slogans, und sogar vor vielen Amtsstuben in Ostfriesland steht ein Schild, auf dem steht: „Wi proten ok platt.“ Gerade auch bei jüngeren Leuten – also ich bin 42 Jahre alt und zähle mich jetzt mal noch dazu – ist es wieder schick, untereinander Plattdeutsch zu sprechen. Wenn ich beispielsweise in Berlin auf andere Ostfriesen treffe, dann fangen wir meistens sofort an, Platt zu sprechen. Das Image der Ostfriesen ist nicht mehr so, wie es noch vor 30 Jahren war. Niemand macht mehr Ostfriesenwitze. Viele beneiden heute die Plattdeutschsprecher, weil wir durch die Sprache eine eigene Identität haben.

Interview: Dirk Schmalder