

Dr. Frank Meessen, Heppenheim
hr4-Übrigens, Freitag, 9. Juni 2017

Das IKEA-Du

„Hier ist das in unserem Katalog auf Seite soundso. Welche Ausführung meinst du jetzt?“ Bei IKEA ist es lange schon gängige Praxis, dass sie ihre Kunden duzen. Ich selber habe das noch nicht so erlebt, weil ich nicht so oft bei IKEA einkaufe. Aber ich weiß, dass z.B. meine Tochter das ganz okay findet. Ist vielleicht auch eine Generationenfrage, so locker und zwanglos.

Im Kollegenkreis sind wir aber oft auch relativ schnell beim „du“. Wenn ich den Eindruck habe, wir ziehen am gleichen Strang oder sind uns in wesentlichen Punkten einig. Dann rutscht mir so ein „du“ schon mal raus, und der Andere sagt dann nur noch „ist okay“. Kniffliger ist es, wenn wir uns schon eine Weile kennen, aber immer noch beim „Sie“ sind. Eigentlich passt dieses „Sie“ nicht mehr. Soll ich jetzt das „du“ anbieten? Und was, wenn der andere das gar nicht will? Wie peinlich wäre das denn?

Im Bekanntenkreis ist mir das auch einmal passiert. Einer Frau, die ich schon ein paar-mal getroffen hatte, habe ich das „du“ angeboten. Sie ist aber beim „Sie“ geblieben. Da habe ich gemerkt - leider zu spät-, dass ich mich geirrt hatte oder zu schnell war.

Sicher kann man mit dem Duzen eine Geschäftsstrategie verfolgen, wie das IKEA tut. Für mich ist das Duzen unter Kollegen oder Freunden aber angereichert mit wertvollen und ganz persönlichen Erfahrungen: sich Zeit nehmen füreinander, sich zuhören, auch mal Privates sagen können. Das wird mir im Alltag zwar nicht ständig bewusst. Aber jedes Mal, wenn ich „Renate“, „Norbert“ oder „Nadine“ duze, dann heißt das auch: Ich vertraue einem anderen. Ich lasse Nähe zu. Ich erzähle auch mal was Persönliches. Das sind die wertvollen Dinge im Alltag. Und das klingt dann doch irgendwie anders als bei IKEA.