



Wenn Mars auf Venus trifft



KOMMUNI- KATIONSFALLEN.

Schleichen sich bei Ihnen auch häufiger mal die Wörtchen „vielleicht“ oder „könnte“ in Ihre Argumentation ein? Typisch Frau – würden Ihnen die Sprachexperten sagen. Wie sich der Sprachgebrauch von Frauen und Männern unterscheidet und welche Folgen dies auf die Kommunikation im Office-Alltag hat, haben die Autorinnen **Martina Aron-Weidlich** und **Ursula Eberle** herausgefunden.

Der große chinesische Denker Konfuzius hat es vor mehr als 2000 Jahren auf den Punkt gebracht: „Die ganze Kunst der Sprache besteht darin, verstanden zu werden!“ Was schon im alten China ein geflügeltes Wort war, sorgt auch heute noch für Gesprächsstoff. Im schnelllebigen Informations- und Technologiezeitalter fehlt es gerade im beruflichen Miteinander oft genau an dieser Kunst des Verstandenwerdens. Folge: Missverständnisse auf der kommunikativen Ebene stören den „work-flow“ und führen zu einem unnötig hohen Energieverlust.

Was Frauen wirklich wollen

Noch größer wird das ganze Dilemma der Unklarheiten und Fehlinterpretationen, wenn es um die Verständigung zwischen Männern und Frauen geht. Ein klassisches Beispiel: Sie sagt zu ihm „Du Schatz, morgen ist der 14. Februar!!!“ und erwartet augenblicklich den Glanz in seinen Augen und den Blumenstrauß am nächsten Tag. Er antwortet ihr: „Ja morgen ist der 14. Februar – und?“ Was sich nach einer kleinen sprachlichen Fehlinterpretation anhört, kann ganze Arbeitsbeziehungen zwischen Assistentinnen und (meist immer noch

männlichen) Chefs ernsthaft in die Krise stürzen. Unbestritten und in vielen wissenschaftlichen Untersuchungen belegt ist, dass Männer und Frauen unterschiedliche Sprachstile haben. Nicht immer ist ein Ja ein Ja und nicht sicher ist, ob ein Nein wirklich ein Nein bedeutet. Fast so, wie die bekannten Unwegsamkeiten in der Kommunikation zwischen einem typisch Deutschen mit einem ebenso typischen Japaner – ein Fettnäpfchen jagt das andere!

Sprechen Sie Klartext

Direkt auf andere zuzugehen und unmissverständlich auszudrücken, was „Frau“ wirklich will und erwartet – das fällt Frauen immer noch schwer. Schnell gesellt sich da ein vorwurfsvoller Ton hinzu, der wiederum bei den männlichen Gesprächspartnern auf Unverständnis stößt. Frauen haben die Tendenz kommunikativ „schwarz oder weiß“ zu handeln. Das heißt zum einen, dass sie entweder die Dinge nicht beim Namen nennen oder gleich mit der Tür ins Haus fallen. Eine Garantie für das jähe Ende eines jeden Dialogs sind unbegründete Vorwürfe und Behauptungen à la „Sie haben immer noch nicht auf meine Anfrage reagiert? Sie sind wohl an einer Zusammenarbeit nicht interessiert!“ Natürlich sollte man es mit der Direktheit nicht übertreiben, sonst ist eine mögliche gute Kommunikation von vornherein verbaut. Das kennt man ja nur allzu gut von Männern, die sich meistens sprachlich ganz direkt ausdrücken. Oder wollten Sie etwa nach Ihrem Friseurbesuch mit folgendem Satz begrüßt werden: „Na, sind Sie heute unter den Rasenmäher gekommen?“ – dabei

hat Ihr Gesprächspartner womöglich noch ein süffisantes Lächeln auf dem Gesicht. Solche „aufbauenden“ Kommentare gehören keinesfalls in eine gelungene Office-Kommunikation.

TIPP

Behaupten Sie nur etwas, wenn Sie auch die Fakten beweisen können!

Nennen Sie Ross und Reiter, das heißt, sprechen Sie konkrete Beispiele aus, so dass Ihre Aussagen belegt werden.

Vermeiden Sie Vorwürfe!

Hinter jedem Vorwurf steht ein verdeckter Wunsch! Sprechen Sie Ihre Erwartung konkret aus und formulieren Sie Ihren Wunsch deutlich.

Auf das „Wie“ kommt es an

Für den Erfolg – das wissen wir alle – ist nicht das Wort allein verantwortlich, sondern vor allem auch die Art und Weise, wie es ausgesprochen wird. Das rein sachlich beste Argument verpufft, wenn der Sprecher es lasch und ohne Engagement vorträgt. Untersuchungen über die Wirkung von Sprache haben ergeben, dass Zuhörer nur zu 5 % auf das, was gesagt wird, reagieren. Zu 45 % kommt es darauf an, wie das Gesagte auf der verbalen Ebene rübergebracht und zu 50 %, wie es nonverbal, also mit Mimik und Gestik, begleitet wird. Die so entscheidende Sprachwirkung ist vor allem durch die innere Einstellung geprägt, die man zu sich selbst und zum anderen hat. Je nachdem, ob Sie mit sich oder dem Gesprächspartner im Reinen sind, werden Sie Ihren Worten mit Mimik und

Gestik Nachdruck verleihen. Was Sie bewusst oder auch unbewusst denken, spiegelt sich also in Ihrer Wortwahl, im Tonfall, in der Modulation, im Tempo und in der Lautstärke wider. Das heißt im Klartext: Wenn Sie unsicher sind, wenn Sie Zweifel haben – zum Beispiel ein deutliches „Nein“ zu sagen, weil Sie nicht unhöflich sein wollen, wird sich Ihr „Nein“ in ein unentschlossenes „Njein“ verwandeln. Ihr Gesprächspartner – speziell das männliche Gegenüber – nimmt diese Zwischentöne auf und reagiert entsprechend. Der Teufelskreislauf Ihrer Unsicherheit und Unklarheit wird weiter „genährt“.



Frauen sind von der Venus, Männer sind vom Mars

Manchmal scheint es so, dass Männer und Frauen von unterschiedlichen Planeten kommen. John Gray, Autor des Bestsellers „Männer sind vom Mars, Frauen von der Venus“, beschreibt dieses Phänomen in einem Beispiel äußerst treffend.

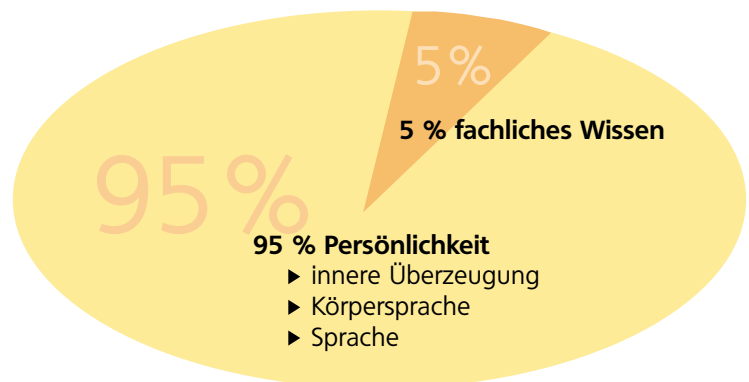
Sie sagt zu ihm: „Ich könnte meinen Chef umbringen. Es ist nicht zu glauben, was er alles von mir erwartet. Er hat mir einen Zettel hingelegt, dass ich ...“

Er sagt zu ihr: „Sag ihm doch einfach, dass du nicht mehr kannst. Sag einfach nein!“

Darauf antwortet Sie sehr gereizt: „Sag mir nicht, was ich tun soll – ich kenne meinen Chef ja wohl besser als du.“ Er antwortet ebenso genervt wie irritiert: „Ich wollte dir doch nur helfen – dann erzähl mir das nächste Mal nicht, was dein Problem mit dem Chef ist.“



Erfolgsfaktoren im Gespräch





TIPP

Überprüfen Sie Ihre inneren Überzeugungen!

- ▶ Was denke ich über mich selbst?
- ▶ Was denke ich über den anderen?
- ▶ Welches Ergebnis erwarte ich?
- ▶ Welches Verhalten verdiene ich?

Entrümpeln Sie Ihre Energie raubenden Glaubenssätze!

- ▶ Welcher Glaubenssatz raubt mir Energie?
- ▶ Was hat dieser bisher sichergestellt?
- ▶ Was passiert, wenn ich diesen Glaubenssatz jetzt loslasse?
- ▶ Welche Energie gebende Überzeugung kann ich anstelle des alten Glaubenssatzes etablieren?



Beide haben Recht aus ihrer Sicht, von ihrem Planeten aus, und meinen es jeweils mit dem anderen gut. Trotzdem reden beide haarscharf am Bedürfnis des anderen vorbei.

Um hier Missverständnisse aus dem Weg zu räumen, drängen sich klärende Fragen förmlich auf: „Was sagt sie, welche Worte nutzt sie und wie interpretiert sie das Gehörte – Was sagt er, welche Worte gebraucht er und wie interpretiert er das Gehörte?“

Evolutionsgeschichtliche Unterschiede

Diese Unterschiede im Sprachgebrauch lassen sich unter anderem mit unserer Entwicklungsgeschichte und der damit verbundenen Rollenverteilung erklären.

Der Mann war mit Leib und Seele Jäger. Seine Funktion und Daseinsberechtigung definierte sich über das erfolgreiche Erlegen von Beute. Hiervon hing häufig das Überleben seiner Familie oder gar der gesamten Sippe ab. Entscheidungen mussten blitzschnell getroffen, die Beute auf gar keinen Fall verloren werden. Deshalb mussten seine sprachlichen Äußerungen ebenso kurz wie verständlich sein, wobei die Lautstärke ebenso prägnant war. Frau-

en waren die Hüterinnen der Höhle. Sie kümmerten sich um die Erziehung der Kinder, hielten das Feuer in Gang und stimmten die Aktivitäten mit anderen Sippenmitgliedern ab. Durch das enge Zusammenleben mit anderen Familienmitgliedern war es hier überlebensnotwendig, die Kunst der Beziehungspflege zu beherrschen. Sprache wurde als bewahrende und unterstützende Brücke zu anderen genutzt, die teilweise vorsichtig und diplomatisch begangen wurde.

Wen wundert es, dass aufgrund dieser klaren Rollenverteilung sich unterschiedliche Wertvorstellungen einerseits und eine verschiedene Ausprägung von typischer männlicher und weiblicher Sprache andererseits entwickelten.

Gene oder Erziehung?

Heutzutage unterscheidet sich das soziale Umfeld von Jungen und Mädchen kaum noch voneinander, dennoch bilden sich unterschiedliche Kommunikationsmuster und damit auch ein anderer Sprachgebrauch aus. Anny Sheldon, eine bekannte amerikanische Sprachforscherin, hat geschlechtsspezifische Sprechweisen bereits bei kleinen Kindern nachgewiesen. Im Mittelpunkt ihrer Untersuchung standen 3-4-Jährige unter anderem in einer Kindertagesstätte. Die Kinder stritten sich um eine Plastikgurke. Wie gingen Jungs und Mädchen jeweils mit dem Konflikt um? Die Mädchen versuchten den Konflikt abzuschwächen, um die Harmonie zu wahren. Die Sprache wurde mit „Weichmachern“ versetzt, wie z. B. „vielleicht“,

„eventuell“ und „könnte“, um so Spielraum zum Einlenken dem anderen zu lassen. Mädchen wollten Kompromisse erreichen, indem die Gurke auseinander geschnitten werden sollte. Bei den Jungen dagegen wurde klar Position bezogen. „Das ist meine Gurke!“, hieß es da lautstark. Die Konfliktlösung endete in einer handfesten Balgerei, da jeder die Gurke für sich haben wollte. Während es bei



den Mädchen um das Recht ging, die Gurke zu schneiden und anschließend zu verteilen, zählte bei den Jungs allein das Besitzen, also der Platz in der Hierarchie. Diese Verhaltensunterschiede zwischen Männern und Frauen zeigen sich im Detail im Sprachstil in der Tabelle unten.

Wenn Sie also mit Ihren Kollegen oder Ihrem Chef besser kommunizieren möchten, ist es notwendig, eine klare, deutliche Sprache zu sprechen und deutlich auf den Punkt zu kommen. Damit Ihre Kommunikation künftig nie wieder ins Stocken kommt, wiederholen Sie am besten eigene Aussagen mit verschiedenen Sätzen und hinterfragen Sie Gesprochenes aktiv, z. B. „Habe ich Sie richtig verstanden, dass ...“. Legen Sie nicht jedes Wort auf die Goldwaage, fassen Sie Sprachstil mancher Männer nicht als persönlichen Angriff auf, sondern lernen Sie, spielerisch und souverän damit umzugehen. ■

- ▶ Martina Aron-Weidlich & Ursula Eberle, Weidlich Unternehmensberatung für Training und Coaching

Geschlechtsspezifische Sprachstile

Männer

direkte Sprachmuster

z. B. Machen Sie x!

ergebnisorientiert

z. B. Ich brauche y – bis morgen!

sachorientiert

z. B. Das sind die Fakten! x, y, z ...

Frauen

indirekte Sprachmuster

z. B. Könnten Sie vielleicht x tun?

prozessorientiert

z. B. Ich brauche y bis morgen – geht das?

beziehungsorientiert

z. B. x, y, z ... Was meinen Sie dazu?