

JOB-TALK

# Wären Sie vielleicht so nett ...?

Frauen verwenden oft sprachliche Weichmacher, Männer sind wesentlich direkter. Im Job führen die unterschiedlichen Kommunikationsstile leicht zu Spannungen. Wer sich klar und deutlich ausdrückt, setzt sich am Arbeitsplatz besser durch.



➔ „Höflichkeit ist eine Zier, doch weiter kommt man ohne ihr“, wer kennt das Sprichwort nicht. Ohne es mit der Unfreundlichkeit übertreiben zu wollen: Wer sich im Job durchsetzen und Respekt gewinnen will, kann nicht ständig auf Schmusekurs fahren. Doch vielen Frauen fällt es schwer, klare Ansagen zu machen und deutlich zu formulieren, was sie möchten. „Wären Sie vielleicht so nett, die wichtigen Stellen zu markieren?“ oder „Einer sollte sich mal an die Technik wenden ...“ – vage Wünsche und Aufforderungen, wie sie tagtäglich in deutschen Büros geäußert werden und in ihrer Schwammigkeit im Nichts verpuffen. Frust und Unzufriedenheit sind da schon vorprogrammiert.

## Raus aus der Mädelfalle!

Immer schön freundlich sein, nett, sympathisch und um das Wohl anderer besorgt. Sich von traditionellen Rollenmustern zu lösen, ist nicht leicht. Die Erziehung zu allzeit umgänglichem Verhalten schlägt sich auch in der Sprache deutlich nieder. Die Macht der Worte werde von Frauen unterschätzt, stellt die Trainerin und Autorin Cornelia Topf in ihren Workshops immer wieder fest. „Ihnen kommt es vor allem auf die Leistung an, die Ergebnisse, die Kompetenz und den Einsatz bei der Arbeit.“ Eine typisch weibliche Sicht auf die Dinge. Männer haben deutlich weniger Probleme damit, Anweisungen zu geben, Kritik zu üben, Forderungen zu stellen und ihre Erfolge gut zu verkaufen. Der beziehungsorientierte, kollegiale und auf Harmonie bedachte weibliche Sprachstil hat zwar unübersehbare Vorteile, etwa um Schadensbegrenzung zu üben im Umgang mit gekränkten Kunden. In anderen Situationen lasse die „Sympathiefessel“ Frauen jedoch als durchsetzungsschwach erscheinen, betont Cornelia Topf und zitiert einen beliebten Spruch aus dem Management: „Mädel hier nicht rum!“

„Frauen neigen dazu, in Andeutungen zu sprechen oder indirekt zu formulieren, um Abweisungen zu vermeiden“, erklärt Marion Knaths in ihrem Ratgeber „Spiele mit der

Macht“. „Dadurch haben sie die Möglichkeit, sich der jeweiligen Reaktion ihres Kommunikationspartners anzupassen.“ Frauen untereinander verstünden die Botschaft auch anhand indirekter Formulierungen, so die Unternehmensberaterin, Männer in der Regel nicht. „Wenn Sie den Satz *Man könnte noch einmal darüber nachdenken, ob sich die Aussage grafisch noch anders darstellen lässt* an eine ehrgeizige Frau richten, wird sie von sich aus mit mindestens drei neuen Varianten aufwarten“, so Knaths. „Daher ist der indirekte Stil bei Frauen in der Regel unproblematisch.“ Dennoch rät sie dazu, stets klar zu formulieren, was Sie wann wie und von wem erwarten.

### Männer hören anders

Ganz schwierig wird es, wenn Frauen auf das „Appellohr“ des anderen vertrauen, wie es der Kommunikationswissenschaftler Friedemann Schulz von Thun in seinem „Vier-Ohren-Modell“ bezeichnet hat.

„Das Problem ist allerdings, dass Männer fast ausschließlich auf das „Sachohr“ und klare Anweisungen reagieren“, stellt Marion Knaths fest, und greift ein schönes Beispiel aus dem Privatleben auf: Ein Mann und eine Frau sitzen zusammen im Wohnzimmer. Sie sagt: „Mir ist kalt.“ Hört er mit dem Sachohr, dann hört er: „Ihr ist kalt, aha.“ Hört er mit dem Appellohr, dann hört er: „Schließ bitte das Fenster“, oder vielleicht: „Hol mir bitte eine Jacke.“ Hört er mit dem Selbstoffenbahrunghohr, so hört er: „Ich fühle mich einsam“, oder „Ich würde gern kuscheln“. Hört er mit dem Beziehungsohr, könnte er hören: „Du kümmerst dich nicht ausreichend um mich.“ Die Chancen stehen hoch, dass er einfach sitzen bleibt und sie deswegen

wütend wird. „Wenn sie schlicht sagen würde: „Würdest du bitte das Fenster schließen!“, und zwar als Aussage und nicht als Frage, wäre für alle Beteiligten das Leben leichter. „Ihr wäre nicht mehr kalt“, so Knaths, „und ihr Mann würde sich freuen, dass er ihr einen Gefallen tun konnte.“

### Klare Worte wählen

Im Job läuft es ebenso, indirekte Appelle funktionieren nicht. Wie soll Ihr Kollege verstehen, was Sie von ihm erwarten, wenn Sie gelegentlich fallen lassen, dass kein Toner mehr da ist? Er wird sich kaum freiwillig in Bewegung setzen. In anderen Fällen kommt es zu Missverständnissen, weil der Empfänger etwas ganz anderes aus der Botschaft heraushört, als eigentlich gemeint ist.

Wer mit seinen Andeutungen ständig auf taube Ohren trifft, fühlt sich bald nicht mehr ernst genommen – und landet in der Meckerschleife. Ein bekanntes Modell: Sie machen eine Bemerkung, die findet kein Gehör. Sie ziehen sich in die Schmollecke zurück („Auf mich hört hier ja keiner“). Bei der nächstbesten Gelegenheit lassen Sie eine schnippische Bemerkung fallen – und Ihr Kollege, wahlweise Vorgesetzter, weiß gar nicht, was los ist. Eine sichere Art, um Bedürfnisse eigenhändig zu sabotieren. Wählen Sie also klare Worte, wenn Sie einen Wunsch haben oder eine Aufgabe delegieren wollen. Sonst wird Ihre Aufforderung als unverbindliche Bemerkung verstanden.

### Weg mit verbalen Nebelkerzen ...

Was sich in der Theorie so einfach anhört, macht vielen Frauen im Alltag zu schaffen. Sie möchten nicht als zu fordernd erschei-

## So werden Sie rhetorisch fit

**Holen Sie sich Feedback von der besten Freundin!** Wie wirken Sie beim Sprechen, kommen Ihnen häufig „Äh“-Füllsel unter, reden Sie zu schnell oder zu piepsig, welche Ticks und Macken nerven andere manchmal? Was könnten Sie beibehalten, was könnten Sie besser machen?

**Bereiten Sie sich vor!** Nehmen Sie sich vor, beim nächsten Meeting (oder Gespräch mit ...) den Mund aufzumachen und sich nicht unterbrechen zu lassen. Legen Sie sich Themen und Sätze zurecht, die Sie zur Sprache kommen lassen werden, üben Sie Wortmeldungen so lange „trocken“, bis Sie sich damit sicher fühlen. Falls Sie sich doch wieder nicht trauen: Verzichten Sie auf Selbstvorwürfe und peilen Sie ein kleineres Etappenziel an, so lange, bis es wirklich geklappt hat. Dann erst vergrößern Sie (in kleinen Schritten) Ihre Ziele.

**Holen Sie sich das Wort zurück!** Wie haben Sie bislang darauf reagiert, wenn Sie unterbrochen worden sind, was möchten Sie künftig darauf sagen? Musterformulierungen sind das Werkzeug der Rhetorikerin. Überlegen Sie sich, wie Sie reagieren könnten („Wie ich bereits sagte, bevor ich so

charmant unterbrochen wurde ...“, „Danke für die Ergänzung ...“, „Um den Faden wieder aufzugreifen ...“).

**Wehren Sie sich!** Wie reagieren Sie, wenn Sie verbal angegriffen werden? Wie möchten Sie in Zukunft reagieren, was möchten Sie sagen? Wie wird Ihr Gesprächspartner wohl darauf reagieren, wenn Sie Ihre Wortwahl ändern? Tipp: Es ist nie gut, nur eine Antwort parat zu haben. Wer sich mehrere Erwidierungen zurechtlegt, hat für jede Situation was dabei.

**Durchforsten Sie Ihre Sprache!** Achten Sie auf „weichgespülte“ Worte und Formulierungen, die Ihnen ent schlüpfen. Fundstücke wie *eigentlich, ein bisschen, vielleicht, naja* und *könnte, hätte, sollte* oder *dürfte* streichen Sie am besten ganz aus Ihrem Wortschatz. Was dabei hilft: Nehmen Sie sich auf Tonband oder Video auf und analysieren Sie Ihren Sprachstil.

**Kurz und knackig!** Frauen reden oft zu viel und zu lange um den heißen Brei herum. Konzentrieren Sie sich auf das Wesentliche und kommen Sie auf den Punkt. Formulieren Sie so präzise wie möglich.

Quelle: Rhetorik für Frauen, siehe Buchtipps auf Seite 44.