

Psychologie & Verhalten

Die sprachliche Spur

Von Raymond N. R. Wilbois

Sprache verrät viel über Menschen und die sogenannte „sprachliche Spur“ entscheidet häufig über Sympathie oder Antipathie bei der ersten Begegnung.

Bei der Kommunikation werden Informationen, Nachrichten, Schilderungen, aber auch unterschiedliche Sachverhalte, ausgetauscht. Die meisten Menschen geben dabei ungewollt oder zusätzlich mehr von sich preis - sie legen mehr über sich offen - als es ursprünglich ihre Absicht war. Das gilt für ein Telefongespräch ebenso wie für eine Unterredung, bei der man sich gegenüber sitzt.

Auch wenn wir uns derselben Sprache bedienen, während wir mit an-

deren Menschen reden, so sind es doch die tieferen Denkstrukturen, die verschiedenartig sind und zu Missverständnissen in der Kommunikation führen können. Das hängt damit zusammen, dass wir beim Reden auf eine Basis zurückgreifen, die wir über unsere schulische Ausbildung und die anschließende Weiterentwicklung im Berufsleben erhalten haben.

Dabei muss die Tatsache bewertet werden, dass jeder Mensch einen unterschiedlichen Wortschatz besitzt und daneben ein spezifisches Alltagsvokabular verwendet. Grundlage hierfür sind die Erfahrungen, nicht zuletzt auch aus dem Elternhaus und dem gesellschaftlichen Umfeld. Eine große Beeinflussung besitzt nach wie vor das Lesen in seiner Häufigkeit und in



Raymond N. R. Wilbois

diesem Zusammenhang auch die Art der Lektüren. Unsere Deutsch-Lehrer haben bis heute Recht, wenn sie postulieren, dass das Lesen bildet.

In der Sprache drücken wir unsere Empfindungen aus und dies geschieht

natürlich in Verbindung mit der Körpersprache. Wir haben unglaubliche Chancen, wenn wir uns unserer Sprache ganz bewusst sind und diese verantwortlich einsetzen.

Bei den Menschen, die kommunikative Defizite besitzen, zeigt sich das unter anderem durch einen eingeschränkten Wortschatz, eine fehlende Zuhörerorientierung (im Sinne von „Aktivem Zuhören“), ein mangelndes Sprachgefühl und nicht selten durch eine schlechte, undeutliche Aussprache.

Bei der Ausbildung zum Nachrichtensprecher ist beispielsweise der Begriff des „akustischen Fingerabdrucks“ bekannt. Hierbei müssen sich die Aspiranten in unterschiedlichen Situationen nicht nur ihre eigene Stimme anhören, sondern sie lernen beim Sprechen das richtige Atmen und die überaus wichtige Aussprache. Sprache schafft eben auch Kompetenz und liefert ein wertvolles Indiz über die eigentliche Persönlichkeit.

Mut zur Selbst- und Fremdeinschätzung

Viel zu gering wird gerade in der Beratung mit Kunden oder Mandanten der Spracheffekt beachtet. Man sollte sich daher seiner eigenen Sprachqualität bewusst sein und dabei die Fragen zulassen: „Wie wirkt meine Sprache?“ „Wie eindrucksvoll ist meine Sprache?“

Es geht also um die Selbsteinschätzung der eigenen Sprache und auch des Sprachverhaltens. Wer den Mut hat, sollte sich auch einer Fremdeinschätzung unterziehen (siehe Tabelle).

Selbsteinschätzung / Fremdeinschätzung der Sprache

- | | | |
|--|--|--|
| <input type="checkbox"/> zu laut | <input type="checkbox"/> zu leise | <input type="checkbox"/> zu monoton |
| <input type="checkbox"/> zu schnell | <input type="checkbox"/> zu langsam | <input type="checkbox"/> häufiges Versprechen |
| <input type="checkbox"/> deutlich | <input type="checkbox"/> undeutlich | <input type="checkbox"/> mit Verlegenheitslauten |
| <input type="checkbox"/> markant | <input type="checkbox"/> klangvoll | <input type="checkbox"/> mit Dialekt |
| <input type="checkbox"/> temperamentvoll | <input type="checkbox"/> sehr verhaltend | <input type="checkbox"/> müde wirkend |

Schon diese wenigen Kriterien können deutlich machen, wie es um die eigene Sprache bestellt ist. Wenn dazu noch der äußere Eindruck (Erscheinung / Kleidung) und die Blickverbindung zum Gesprächspartner bewertet werden, erhält man ein aussagefähiges Gesamtbild.



© Andrey Popov | Dreamstime.com

Je größer die Gesprächsrunde, umso unterschiedlicher verlaufen die „sprachlichen Spuren“.

Erkenntnisse über eine Person lassen sich auch gewinnen, wenn man genau zuhört und dabei auffällig wird, wie oft dieselben Wörter, positive oder negative Formulierungen, verwendet werden.

Die Bewertung erfolgreicher Beratungsgespräche kann über die grundsätzliche Art der Sprechweise sowie über die eigentliche Wortwahl definiert werden. Es ist das Gesamtverhalten, das vom Gesprächspartner intuitiv aufgenommen wird. Leider unterziehen sich die wenigsten Berater einem gezielten Training der Beratungsrhetorik mit flankierender Videounterstützung.

Bilanzbesprechungen mit Mandanten könnten oftmals effektiver verlaufen, wenn der präsentierende Berater oder die Beraterin in einer gewissen

sprachlichen Spur bleibt; mit klangvoller Stimme und gezielt temperamentvollen Effekten.

Auf der „gleichen Wellenlänge schwimmen“

Zu Beginn eines Gesprächs sollte eine Sympathieplattform begründet werden, das heißt, es geht um das Aufbauen einer freundschaftlichen und vertrauensvollen Atmosphäre unter dem Aspekt gegenseitiger Wertschätzung. So liegt man dann relativ schnell auf der „gleichen Wellenlänge“. Das Klima ist dann offen für die gemeinsamen Zielerreichungen. Keinesfalls geht es darum, sich in dieser Gesprächsphase einzuschmeicheln, zu unterwerfen oder zu verbiegen. Wer richtig hinsieht sowie richtig zuhört und dann dem Gegenüber die volle Aufmerksamkeit schenkt, liefert sich selbst wertvolle Chancen. Immer muss die gesamte Situation wahrgenommen werden. Diese Verhaltensweise lässt zugleich auch Akzeptanz entstehen, wenn in einer weiteren Gesprächsphase die eine oder andere unglückliche Bemerkung - einmal ungewollt - einfließt. Wenn in einem Kontakt die Sympathieplattform errichtet wurde, lassen sich auch manche Hürden überwinden.

Die Sache von der Emotion trennen

Die sprachliche Spur gehört in der Kommunikation dazu. Unsere Wörter haben eine unterschiedliche Bedeutung für jeden Menschen. Hinzu kommen die zwei Ebenen, auf der die Kommunikation stattfindet: Es ist die Sach- und Beziehungsebene. In den allermeisten Fällen müssen wir - gerade bei wichtigen Verhandlungen - die Sachebene von der Bezie-

hungsebene (den Emotionen) trennen. Bekannt ist aber, dass die meisten Menschen, wenn sie sich in der Situation befinden, dies nicht berücksichtigen.

Es ist häufig nicht die Situation selbst, die zum Scheitern von Gesprächen oder Beratungen führt, sondern es ist die innere Einstellung, mit der wir auf andere Personen zugehen und dabei unsere Wahrnehmung nach unseren Prinzipien ausrichten, wodurch dann

eine positive oder negative Folge entsteht. In diesem Szenario verläuft auch noch unsere sprachliche Spur in Verbindung mit körpersprachlichen Signalen. ✓

Der Autor ist selbstständiger Verhaltenstrainer.
info@raymond-wilbois.de
www.raymond-wilbois.de