

Du bist, was du sagst – Die Kraft der Sprache

Sprache macht mächtig oder schwächlich – uns selbst und andere! Unsere Worte entscheiden über Erfolg oder Misserfolg, denn Sprache schafft Wirklichkeit! Mittels Begriffen können wir begreifen, wer wir sind. Wir und unsere Ideen werden auch für andere greifbar. Menschen, die das Sagen haben wissen um die Macht der Bilder hinter den Worten: Mit ihnen laden wir andere Menschen ein oder aus, stabilisieren unseren Erfolg oder unseren Misserfolg. Der Versagertypus versagt es sich, positiv über sich zu denken, sich und andere wertschätzend zur Sprache zu bringen.

Mit Beschwerden schaukeln wir uns hoch

Mit dem Schuldvorwurf werden Menschen, die sich im Grunde genommen minderwertig und als Opfer unten fühlen, zum Täter. Aus Gefühlen der Minderwertigkeit wird schnell Selbstüberschätzung. In der Tätersprache empören sich diese Menschen, gehen auf die Empore und versuchen andere, die sie „oben“ vermuten, abzukanzeln, also von der Kanzel zu werfen. Die „Beschwerdeschaukel“ schaltet auf Automatik. Denn, der „Runtergemachte“ mag ebenfalls nicht unten bleiben, sondern wird seinerseits versuchen, diejenigen, die oben sind, vom Sockel zu stoßen. Jeder will Recht haben, und jeder braucht einen, der Unrecht hat. Der Täter braucht das Opfer. Nur starke Persönlichkeiten, Menschen, die in ihrer Mitte ruhen, müssen nicht Recht haben.

Was Körper und Sprache über Emotionen verraten

Aus welcher Gefühlspositionierung ein Mensch spricht, drückt sich in Körperhaltung, Mimik und Gestik aus, ist an der Stimme, am Tonfall und an der Sprache zu erkennen. Auch wenn uns das meist nicht bewusst ist, gehen wir schnell in Resonanz. Ein geknickter Mensch hat eine geknickte Körperhaltung, er spricht eher ängstlich: „Ich versuche Sie anzurufen“ oder „Eigentlich geht es mir ganz gut“. Die Resonanz kann darin bestehen, dass die Angesprochenen ebenfalls unsicher werden – oder ärgerlich und wütend.

In der Sprache spiegelt sich zuweilen die Lösung

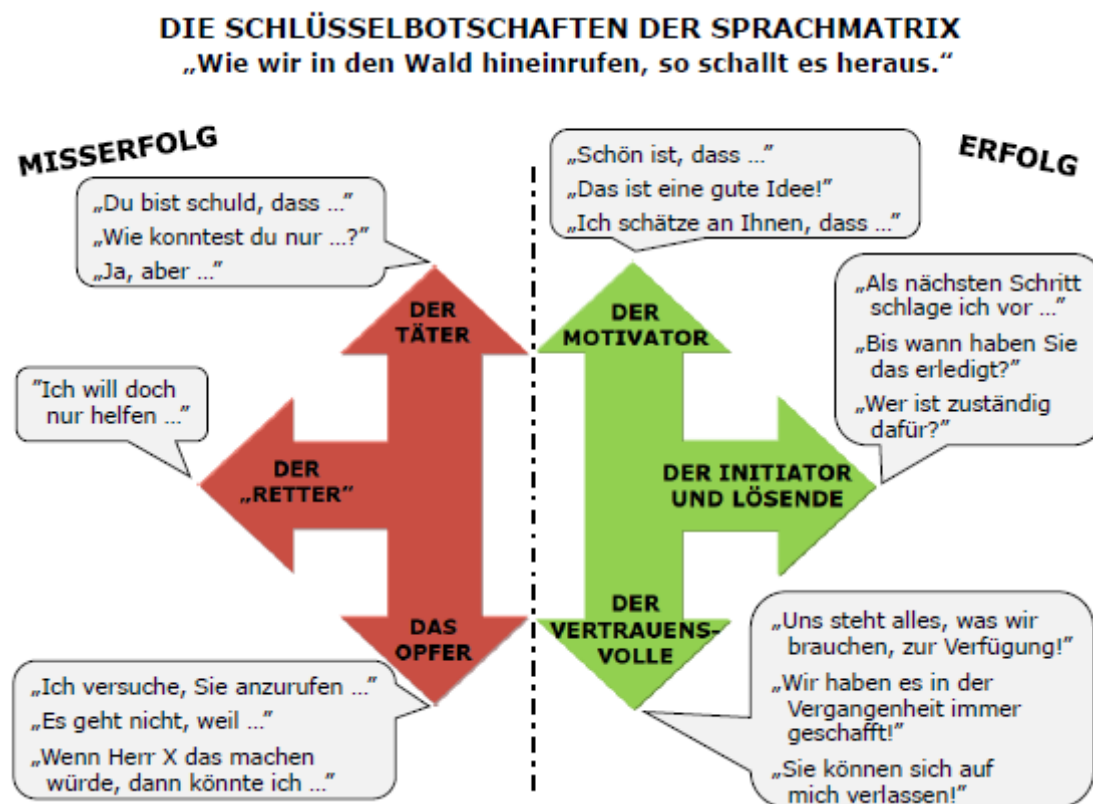
Der Ängstliche kann lernen, sich vertrauensvoll zu öffnen, denn „Angst“ kommt von dem Wort „eng“. Mit der Sprache nehmen Fassungslosigkeit und Angst automatisch ab.

Ein Mensch, der sich unzulänglich fühlt, kann ermuntert werden, kräftig zuzulangen.

Wem alles auf den Zeiger geht, kann den Mut aufbringen, sich zu zeigen.

Wem alles auf den Wecker geht, könnte aufgeweckter sein. Wem vieles auf den Sender geht, sollte sein Sendungsbewusstsein stärken und Essenzielles zur Sprache bringen.

Im folgenden Modell sind unterschiedliche Sprachmuster aus der Misserfolgs- bzw. der Erfolgssprache dargestellt:



Lösungsansätze für den Ausstieg aus dem Täter-Opfer-Retter-Hamsterrad

Praxisbeispiel 1

Die Mitarbeitersprache beeinflusst die Kundenzufriedenheit

Ausgangssituation: Ein Kunde ruft an und beschwert sich: „Sie sind schuld, dass die Ware nicht rechtzeitig geliefert wurde!“

Kontraproduktive Reaktion 1: „Nein, das kann nicht sein! Wir haben Ihre Bestellung rechtzeitig weitergeleitet.“ Unausgesprochen sagen wir damit: „Wir haben alles richtig gemacht. Sie liegen falsch und sind selbst schuld.“ Wir greifen an, um nicht in der Opferrolle zu landen und Unrecht zu haben, indem wir aus der Täterposition antworten.

Kontraproduktive Reaktion 2: „Ich weiß jetzt auch nicht, was wir machen sollen.“ Hier spricht ein hilfloses Opfer, der Kunde reagiert unter Umständen unwirsch aufgebracht, seine Täterposition verstärkt sich.

Lösungsansatz: „Ich verstehe Ihren Ärger. Ich schlage vor, ich sehe nach, was schiefgelaufen ist, und melde mich wieder bei Ihnen ... Sicher finden wir eine Lösung.“ Mit einer solchen Reaktion wird Vertrauen und Zuversicht transportiert,

und der Kunde wird auf Lösungsorientierung statt auf Konfrontation eingestimmt. Das Problem selbst tritt in den Hintergrund.

Praxisbeispiel 2

Die Sprache der Führungskraft motiviert oder demotiviert

Ausgangssituation: Ein Mitarbeiter geht seine Aufgabe zögerlich an. Man spürt seine Unsicherheit und sein Unbehagen.

Kontraproduktive Reaktion aus der überheblichen Täterposition: „Stellen Sie sich nicht so an!“ Damit riskieren wir, dass der Mitarbeiter resigniert und sich noch weniger zutraut.

Lösungsansatz: „Ich weiß, dass Sie es können. Vor einigen Wochen haben Sie eine ähnliche Aufgabe gut gelöst, und zwar ohne meine Hilfe!“ Mit dieser Antwort sind wir wertschätzend und motivieren den Mitarbeiter.

Zum Autor

Joachim Schaffer-Suchomel ist Persönlichkeitscoach und Autor:
www.brainfresh.net

Er arbeitet als Trainer bei *entra* Unternehmer-Entwicklung: www.entra.de

Quellen

Modell Schlüsselbotschaften

Copyright by Joachim Schaffer-Suchomel in Kooperation mit Martina Pletsch-Betancourt

Veranstaltungshinweis

mdr Radiosendung

am 09.10.2011 von 22 – 23 Uhr

Thema

Du bist, was du sagst – Die Kraft der Sprache

Ein Gespräch mit den Autoren

Mechthild von Scheurl-Defersdorf und Joachim Schaffer-Suchomel

Moderation

Brigitte Mayer und Elisabeth Rusch