

Die Sozialen Dialekte – Eine praktische Persönlichkeitstypologie

Typen-Schnellerkennung & Gesprächsmuster

Langsam kennst Du Dich aus mit den Sozialen Dialekten, oder? Du hast überprüft, ob die Zuordnung Deiner Leute zu den einzelnen Typen stimmt und weißt, wie Du auf andere wirkst.

Bleibt die Frage, wie Du fremde Menschen schnell und gut einschätzen kannst. Leute, denen Du zum ersten Mal begegnest, die Du gerade erst kennengelernt hast. Da ist ja nicht viel mit Langzeitbeobachtung.

Dir hilft dabei, dass sich unsere Denk- und Verhaltensmuster auch in unseren Sprachmustern äußern. Der Kopfmensch denkt sachlicher und er redet auch so. Im Gegensatz dazu ist der Bauchmensch emotionaler, das merkst Du auch an der Sprache. Der Introvertierte spricht meistens etwas leiser als der Extrovertierte und formuliert auch vorsichtiger. Der Extrovertierte hat weniger Probleme, zu sagen was er meint und was er braucht.

Und uns hilft noch ein zweiter Aspekt. Wir müssen nämlich gar nicht herausbekommen ‚wie jemand ist‘, sondern nur, wie er gerade drauf ist, wie er sich jetzt in dem Moment unterhalten möchte. Und das geht ganz einfach mit einer Frage.

Ja klar, nicht mit der Frage ‚Was sind Sie für ein Typ!‘

Es sind die freundlichen Fragen, die Du auch bisher schon zu Beginn eines Gespräches gestellt hast:

Wie geht es Ihnen?

Wie war die Anreise?

Haben Sie gut hergefunden?

Was wollen wir heute besprechen?

Was ist der Grund ihres Besuches?

Möchten Sie etwas trinken?

Wenn die Fragen vorher vielleicht wirklich nur höflich gemeint waren, so verraten die Antworten Dir jetzt zusätzlich, wie der Gast gerade drauf ist und wie Du mit ihm reden solltest. Jeder Typ hat seine eigenen Antwortmuster und sie zeigen Dir, in welchem der vier Segmente der Matrix er sich gerade bewegt und wie Du das Gespräch gut fortsetzen kannst.

Das System nenne ich Typen-Schnell-Erkennung. Alles klar?

Na gut, mach ich mal ein Beispiel – so als simulierte Unterhaltung zwischen mir und einem Gast.

Als Situation nehmen wir mal das erste Gespräch mit dem neuen Projektleiter vom Kunden, mitten im laufenden Projekt.

Eine Frage zur Begrüßung könnte sein: Kann ich Ihnen etwas zum Trinken anbieten?

Wie würden jetzt die vier Typen antworten?

Fangen wir beim Macher an! Der sagt vielleicht

M: Nein, danke! oder Ja, Danke, ein Wasser bitte!

Ich: Bitte sehr! Lassen Sie uns anfangen. Ich möchte Sie darüber informieren, wo wir mit dem Projekt stehen und welche Entscheidungen nötig sind. Passt das für Sie?

Der Macher möchte entscheiden, also gib ihm die Möglichkeit. Stelle einfache Fragen und Du bekommst Deine Antworten. Ende! Mehr muss nicht sein. Nur kurz, klar und verständlich! Jetzt sollte ich aber meine Hausaufgaben auch gemacht haben und wirklich schnell auf den Punkt kommen.

Die Sozialen Dialekte – Eine praktische Persönlichkeitstypologie

Was sagt der Analytiker auf meine Frage nach dem Getränk?

Vielleicht...

A: Ja bitte, aber nur eine kleine Flasche mit Medium Kohlensäure.

Oder

A: Nein danke ich hatte schon im Zug etwas getrunken. Sie hatten nur 0,5 l Flaschen, früher gab es im Speisewagen auch 0,25 l Flaschen, aber die wurden im Herbst vergangenen Jahres mit dem neuen Servicekonzept abgeschafft.

Ich: Gut, lassen Sie uns anfangen. Wir wollen heute klären, wie es mit dem Projekt weitergehen soll. Wie sehen Ihre Prioritäten aus?

Nee, die Antwort für den Macher kann ich hier stecken lassen, ziemlich brüskierend, fast ignorant, oder? Da ist das Gespräch gleich zu Ende. Zweiter Versuch:

Ich: Falls Sie doch noch Durst bekommen, wir haben 0,25 l Flaschen, still, medium und classic.

A: Ja, Danke, vielleicht später. Ich habe einige Unterlagen dabei. In Vorbereitung auf unser Gespräch habe ich schon mal eine Liste mit Fragen notiert.

Ich: Da haben Sie sich ja schon sehr viele Gedanken gemacht, da werden wir gut vorankommen. Womit möchten Sie anfangen?

So könnte es besser funktionieren. Der Analytiker fühlt sich mit seiner Detailgenauigkeit akzeptiert und in Bezug auf seine gründliche Vorbereitung sogar wertgeschätzt. Das passiert ihm vielleicht nicht so oft. Jetzt sollte ich mir seine Fragen ganz genau notieren - vermutlich hat er sogar eine Kopie für mich mitgebracht, nach der ich fragen kann - und sie detailliert beantworten, möglichst mit Hilfe meiner Unterlagen oder eines Laptops, oder eine spätere Recherche versprechen. Ein sachlicher Gesprächsstil ist hier angebracht.

Das waren die Kopfmenschen, jetzt kommen die Bauchmenschen dran, die Sprache wird etwas emotionaler.

Welche Antwort kann ich von einem Sensiblen auf meine Frage nach dem Getränk erwarten? Wird er spontan ja sagen?

Vermutlich eher:

S: Nein vielen Dank, bitte keine Umstände, das geht schon!

Oder

S: Nur wenn es wirklich keine Mühe macht, was Sie grad dahaben, was trinken sie denn?

Wenn ich jetzt komme mit ‚Nein, ich möchte nichts, aber wenn Sie wollen...‘ wird er vermutlich auch nichts haben wollen, denn Harmonie ist wichtig, Unruhe stiften out. Es geht bei diesem Dialog nur nebenbei um das Getränk. Tatsächlich ist es ein vorsichtiges Abtasten auf der Beziehungsebene. Meine Antwort muss jetzt natürlich auch die Gefühlsebene bedienen, Fakten führen mich nicht weiter. So etwas wie: ‚Ja, wie Sie möchten. Ich möchte 17 Punkte mit Ihnen besprechen‘ oder ‚Sie müssen bis Montag folgende Entscheidung treffen, damit...‘ wären definitiv nicht beziehungs- und gesprächsfördernd. Hilfreich er wäre eher:

Ich: Nein, das macht keine Umstände, wir haben hier immer etwas für unsere Gäste stehen. Sie sollen sich doch wohlfühlen. Bitte schön. Wissen Sie, ich finde es sehr schön, dass wir uns gleich zu Beginn unserer Zusammenarbeit kennenlernen können.

Die Sozialen Dialekte – Eine praktische Persönlichkeitstypologie

Ich finde es immer besser, wenn ich ein Gesicht vor Augen habe, wenn wir dann später miteinander telefonieren.

S: Das stimmt, da kann man gleich ganz anders miteinander reden.

Ich: Das finde ich auch. Vielleicht erzähle ich Ihnen zu Beginn etwas von mir und den Kolleginnen und Kollegen im Team?

Das könnte ein gutes Gespräch werden. Auch wenn es etwas länger dauert, jede Minute ist gut investiert.

Bleibt der Expressive. Hier ändert sich vielleicht die Lautstärke und die Antwort auf meine Frage nach einem Getränk könnte klingen wie:

E: Oh ja das wäre toll, was Kaltes wäre gut! Im Zug war es mal wieder schrecklich heiß, die Bahn kriegt das mit der Klimaanlage wohl nie in den Griff. Woher sollen die auch wissen, dass es im Sommer heiß wird? Naja!

Darauf sollte ich irgendwie eingehen. Wenn ich jetzt gleich mit meinen Arbeitsschwerpunkten komme, denkt der Kollege, er ist im falschen Film. Er muss erst mal etwas loswerden, Beziehungsaufbau geht bei ihm am besten über das Teilen von abenteuerlichen Erlebnissen aller Art.:

Ich: Ja, das kenne ich, Katastrophe sag ich da nur. Ich könnte Ihnen da Stories erzählen. Zum Glück haben wir hier im Meeting-Bereich im letzten Jahr ganz schön was investiert, damit wir ordentlich arbeiten können. Apropos arbeiten – lassen Sie uns mal loslegen, unsere Chefs wollen Erfolge sehen... Ich sehe da drei große Baustellen, an die wir ran müssen...

Ergebnisorientiert wie beim Macher, aber mit einer ganz anderen Sprache. Auch hier könnte es etwas länger dauern, auch hier lohnt es sich, Gemeinsamkeiten zu finden. Das zahlt sich später garantiert mal aus.

Das war die Typen-Schnellerkennung, ergänzt um ein paar passende Antwortmuster.

Jetzt ist es im weiteren Verlauf des Gesprächs nur noch wichtig, auch auf einen möglichen Wechsel des Sozialen Dialekts zu achten. Nichts ist schlimmer, als wenn der Expressive plötzlich zum Analytiker wird und Tiefenbohrungen anstellt und Du weiter den Entspannten machst oder irgendeinen anderen Systemwechsel überhörst.

Wie geht es weiter?

Jetzt kannst Du als erstes trainieren, die Sozialen Dialekte bei anderen sicher und schnell zu erkennen. Dafür gibt es ein Arbeitsblatt mit ein paar Fingerübungen zur Typen-Schnellerkennung. Der Effekt wird sein, dass Du nicht mehr lange überlegen musst, sondern anhand einzelner Formulierungen schnell erkennst, wie Du das Gespräch am besten führst.

Wenn Du meinst, Du hast das alles drauf, dann bist Du bereit für die aktive Übungsphase. In der trainierst Du, Dich auf andere einzustellen. Schau Dir dazu das nächste Video an.

Bis später, viel Spaß beim Üben!