

„Sprache ist das Werkzeug für Veränderungen“

Die 2014 von Dr. Simone Burel gegründete Linguistische Unternehmensberatung (LUB GmbH) verbindet Erkenntnisse der Linguistik mit praktischen Anwendungsfeldern. Dafür wurde das sechsköpfige Team mit dem Mannheimer Existenzgründerpreis MEXI ausgezeichnet.

Frau Dr. Burel, welche Bedeutung hat Sprache für die Unternehmenskultur ganz allgemein?

Sprache ist wie ein menschlicher Fingerabdruck. Sie ist daher wesentlicher Teil der Kultur: Wir finden sie überall in Unternehmen – von der E-Mail bis zur Telefonkonferenz. Geschäftsrelevante Daten bestehen zu 80 Prozent aus Wörtern. Sprache determiniert wesentlich die Unternehmenskultur – das lässt sich sehr schön an innovativen Unternehmen mit spezifischen Visionen zeigen, was eine meiner früheren Studierenden in ihrer Abschlussarbeit untersucht hat. Daher sprechen wir auch von einer besonderen Unternehmenskultur etwa bei SAP, Google oder Facebook. Es wird dabei aber gern vergessen, dass auch in den Tech-Unternehmen letztlich Menschen arbeiten und Entscheidungen mittels Kommunikation treffen, das wird auch noch eine ganze Weile so bleiben. Die meisten Denkvorgänge bei Erwachsenen sind sprachbasiert. Unsere Sprache verrät dabei eine Menge über dahinterliegende Denkmuster und Wünsche sowie damit verbundene Emotionen. In einer Sentiment-Analyse lässt sich beispielsweise sehr gut aufzeigen, wie die Stimmung in einem Team ist. Werden viele positiv oder negativ codierte Wörter verwendet, welche Machtstrukturen werden offensichtlich, gibt es Verbesserungshinweise, wie kommt ein Change-Prozess an, wie wird mit Tabuthemen umgegangen? Durch Sprache können frühzeitig Warnsignale zur Lage eines Unternehmens, aber auch Trends erkannt werden. Unsere Studien haben gezeigt, dass ein reflektierter Sprachgebrauch sehr positive Effekte auf die Unternehmenskultur und die Performance von Teams hat.

Inwiefern bedingen die enormen Veränderungen in der heutigen Arbeitswelt auch eine Veränderung der Sprache für Unternehmen?

Die Sprache der Unternehmen wird auf jeden Fall weiblicher. Arbeit 4.0 ist eine kollektive Suchbewegung. Neue Technologien bieten die Möglichkeit, Rollenzuschreibungen und Arbeitsteilung neu zu verhandeln. Durch die Digitalisierung werden soziale und kommunikative Kompetenzen aufgewertet, empathische und intuitive Sprache mehr wertgeschätzt, das zeigen unter anderem User-Anfragen bei Google. Sprache ist das Werkzeug, durch das Menschen schon immer große Veränderungen erreicht haben, denn sie prägt das Denken und die menschliche Wahrnehmung. Umgekehrt spiegelt sich Denken in der Sprache wider: Es ist ein schönes Beispiel, dass in der Beratung gern mit den sogenannten Manntagen kalkuliert wird, was für Frauen weniger anziehend wirkt.

Welche Erkenntnisse der Linguistik lassen sich (beispielhaft) auf die Kommunikation in und von Unternehmen anwenden?

Wir kombinieren klassische linguistische Analyse mit moderner Big Data-Technik. In über 13 Milliarden Belegen aus gegenwartssprachlichen Textkorpora erkennen wir Informationsschätze. Für diese praxisorientierte Linguistik werden wir aus ganz Deutschland angefragt. Dabei bieten wir einen ganzheitlichen Service von der datenorientierten Analyse über Strategien und Konzepte zur erfolgreichen Wissensimplementierung an. Begonnen bei der übergeordneten sprachlichen Ebene, übertragen wir die neuen Erkenntnisse auf einzelne Bereiche und begleiten Teams in Follow-Up-Workshops auf dem Weg zur Authentizität. Gewöhnlich läuft unsere Arbeit in vier Schritten ab: Datenauswahl, Textanalyse, Report und Implementierung. Neben strukturierten Texten wie Stellenanzeigen können unsere Tools auch unstrukturierte Textarten wie Social-Media-Posts oder Service-Center-Protokolle crawlen. In der Analyse wird der Text eingelesen und der

Algorithmus erstellt erste Klassifikationen. Die Ergebnisse bereiten wir in einem strukturierten und leicht verständlichen Report auf, der Texttendenzen anzeigt. In der Implementierungsphase geben wir den Kunden Hinweise, welche Wörter sie abändern können, um Zielgruppen noch besser zu erreichen. Um auf moderne Arbeitswelten zu reagieren, testen wir auf diverse Parameter, etwa auf Geschlecht. Kein anderer Parameter prägt unser Sprechen in diesem Ausmaß. LUB geht jedoch noch einen Schritt weiter. Wir analysieren Texte nicht nur auf ihre Wirkung, sondern entdecken für Unternehmen in Textmassen verborgenes Wissen. Für die Stadt Mannheim entwickelten wir das Leitbild 2030 mit, indem wir unsere Tools auf über 1300



Dr. Simone Burel Bild: LUB

Antworten von Bürgerinnen und Bürgern anwendeten, aus denen wir dann sieben Zukunftstrends und Sprachformen für das Leitbild ableiteten.

In welchen Bereichen beraten Sie Unternehmen konkret?

Grundsätzlich können die Leistungen der LUB auf alle Bereiche angewendet werden, in denen Sprachdaten zur Verfügung stehen. Begonnen bei der Unternehmenskommunikation, haben wir unsere Leistungen inzwischen auf die Bereiche Personal, Nachhaltigkeit/CSR und Strategie ausgeweitet. Um das Thema Gender Equality, das in der Arbeitswelt der Zukunft eine große Rolle spielen wird, stärker zu positionieren, haben wir 2016 die Submarke „Dr. fem. Fatale“ eingeführt. Klassische Männer-/Frauenrollen sind in der heutigen Lebens- und Arbeitswelt nicht mehr zeitgemäß und hindern Teams daran, erfolgreich zu agieren. „Dr. fem. Fatale“ unterstützt dabei mit Workshops, Keynotes und dem strukturierten Karriererecoaching für Führungskräfte, um unproduktive Denk- und Sprachmuster für ein modernes Gender Business zu überwinden. Unsere Kunden schätzen unser datenbasiertes und vor allem schnelles Arbeiten, mit dem sie Stimmungen objektivieren und wertvolles Mehrwissen gewinnen. Mittlerweile können wir auf vier Jahre solides Wachstum, diverse Auszeichnungen und einen stabilen Kundenstamm zurückschauen, der aus Großkonzernen, Mittelständlern, Bildungs- und kommunalen Organisationen besteht. Wir werden weiterhin neues Denken in Organisationen bringen – das beginnt auch bei unserem sechsköpfigen Team.

Kontakt

LU  **LUB GMBH**
LINGUISTISCHE
UNTERNEHMENSBERATUNG

L9,11
68161 Mannheim
Telefon: 0621/15302708
Mobil: 0176/62282953
E-Mail: info@lub-mannheim.de