



# Mal wieder daneben gegriffen?

Diversity Konferenz 10.-11. November 2016

Mal wieder daneben gegriffen?

Warum ist  
unvoreingenommene  
Kommunikation  
denn überhaupt wichtig?

not for publication

Mal wieder daneben gegriffen?

# Sprache beeinflusst

u.a. Lea Boroditsky, Stanford University\*

Versuch mit zwei fast identischen Texten zum Thema Kriminalitätsbekämpfung

Text 1: Kriminalität = wildes Tier -> restriktive Maßnahmen

Text 2: Kriminalität = Virus -> vorbeugende Maßnahmen

\*2011: <http://journals.plos.org/plosone/article?id=10.1371/journal.pone.0016782>

Mal wieder daneben gegriffen?

Ihre Kommunikation sagt mehr  
über Ihr eigenes Weltbild aus,  
als über die thematisierten  
Personen(gruppen).

Mal wieder daneben gegriffen?

Warum unvoreingenommene Kommunikation wichtig ist:

- Mislungene Ansprache grenzt aus, schliesst aus, wertet ab
- Gelungene Kommunikation spiegelt Empathie, Sorgfalt, Offenheit wider

**Bonus:** Weil sie reicher, interessanter, einnehmender und spannender ist!

Mal wieder daneben gegriffen?

# Worum es nicht geht

- Political Correctness
- Gesinnungsdiktatur
- Sprachzensur
- und die anderen üblichen Vorwürfe...

not for publication

Mal wieder daneben gegriffen?

# Worum es geht: Menschen

- aus Einwandererfamilien
- mit Behinderung
- aller sexuellen Neigungen
- allen Geschlechts

Mal wieder daneben gegriffen?

Warum ist die adäquate  
Ansprache von Diversity-  
Zielgruppen unverzichtbar  
für den Geschäftserfolg?

**Die Business-Perspektive**



Warum Diversity-Gruppen adäquat ansprechen?

Weil es die Aufgabe von Unternehmen ist, Geld zu verdienen.

Offen für Vielfalt + auf Augenhöhe mit Diversity-Gruppen = Marktzugang

# Die Business-Perspektive

08/15 war einmal.

Der Markt: globalisiert, fragmentarisiert

Die Zielgruppen: wählerisch, facettenreich

Diversity - ein Wettbewerbsvorteil:

Mehr Verständnis, z.B. für kulturspezifische  
Bedürfnisse und Präferenzen

Resultat: stärkere Marktposition (relevant set)

# Diversity als gutes Geschäft

Gender-, Senioren-, Gay-, Ethno-Marketing ...  
Wachstumsmärkte – längst keine “Nischen” mehr.

- Kaufkraft der LGBTI-Community allein in Deutschland 150 Mrd., gilt als qualitäts- und designbewusst, markentreu
- 3,5 Mio. Konsumenten allein mit türksichen Wurzeln, ein Markt von über 30 Mrd Euro p.a.  
*(Bsp. Bankamiz / Dt. Bank oder Ay Yildiz / ePlus)*
- Exportorientierung und Expansion ins Ausland  
*(betrifft in Deutschland z. B. auch viele KMU)*

Warum Diversity-Gruppen adäquat ansprechen?

Weil Talente einen freien Willen haben – und die freie Auswahl.

Als Arbeitgeber stehen Unternehmen im Wettbewerb um die Ressource No.1

# Die Business-Perspektive

Der Fachkräfte- und Nachwuchsmangel wird zur Wachstumsbremse: 53 % der KMU haben Umsatzeinbußen (EY, Mittelstandsbarometer 2014)

38% der Stellen sind länger als drei Monate unbesetzt. Dadurch entgehen deutschen Unternehmen 27 Mrd. Euro p.a. (indeed, CEBR, 2014)

Freiwillige Stellenwechsel pro Jahr: ca. 2 Mio.

Recruting- und Onboardingkosten pro Neubesetzung: 52.000 Euro (Roland Berger, 2011).

Warum Diversity-Gruppen adäquat ansprechen?

**Weil Unternehmen aus  
Kommunikation gebaut sind.**

Sie funktionieren so gut, wie sie  
kommunizieren.

# Die Business-Perspektive

Wo Menschen als die angesprochen werden, die sie sind, und wo sie nach ihrer Leistung beurteilt werden statt nach ihrer Lebensweise, werden sie

- sich aktiv einbringen
- freier interagieren
- ihre individuellen Talente entfalten
- über sich hinauswachsen

Demgegenüber gehen z.B. bis zu 20% der Produktivität verloren, wenn Menschen ihre sexuelle Identität verbergen müssen.

# Die Business-Perspektive

Eine offene, wertschätzende Kultur ist der wichtigste Bindungsfaktor. (Hays, 2013)

Und 4/5 der Arbeitnehmer\*innen, bleiben für mindestens drei Jahre bei dem Arbeitgeber, dem sie sich verbunden fühlen. (Gallup, 2014)

68% der mittelständischen Unternehmen steigerten durch Diversity die Mitarbeiterzufriedenheit – 72% die Produktivität. (IfM, 2015)



# Die Business-Perspektive

Effekt für die Arbeitgeber:

- weniger Fluktuation von Potenzial- und Leistungsträgern
- weniger Vakanzen nachzubeseetzen
- Nachfolge-Potenzial aus den eigenen Reihen
- mehr Rendite der Personalentwicklung
- wachsender Erfahrungsschatz im Unternehmen
- bessere Reputation und Arbeitgeberattraktivität: mehr und nachhaltiger Recruiting-Erfolg

# Die Business-Perspektive

Produktivität & Performance: Kommunikation formt heterogene Belegschaften zum Team. Erst so wird aus Vielfalt Vorsprung.

Organisationen, in denen Diversity gelebt wird: um 70% höhere Wahrscheinlichkeit, neue Märkte zu erschließen. (Hewlett, Marshall, Sherbin, 2013)

Und um 57% bessere Teamzusammenarbeit

# Die Business-Perspektive

## Effekte für das Unternehmen:

- kombinierte Blickwinkel, Hintergründe, Erfahrungen, Mentalitäten
- kreativere Problemlösungen
- flexiblere Antworten auf den Wandel
- besseres Verständnis diverser Zielgruppen, vielfältigere und internationaler Märkte
- inspirierte Arbeitsatmosphäre
- bessere Kooperation, weniger Konfliktpotenzial

Der rote Faden: adäquate Kommunikation.

# Die Business-Perspektive: Zwischenfazit

Diversity & Inclusiveness – nicht „nice to have“, sondern für den Geschäftserfolg unverzichtbar.

Ohne eine vorurteilsfreie, adäquate gemeinsame Sprache/Bildsprache nicht im organisationalen Leben zu verankern und nicht glaubwürdig nach außen zu tragen.

Die Wertschöpfung von Unternehmens-, Arbeitgeber- und Interner Kommunikation wird in Zukunft immer stärker davon abhängen, ob sie Diversity-gerecht ist.

Mal wieder daneben gegriffen?

# Bleibt alles anders Interkulturelles Quiz

not for publication

Mal wieder daneben gegriffen?

## Die besten Voraussetzungen für eine vorurteilsfreie Kommunikation

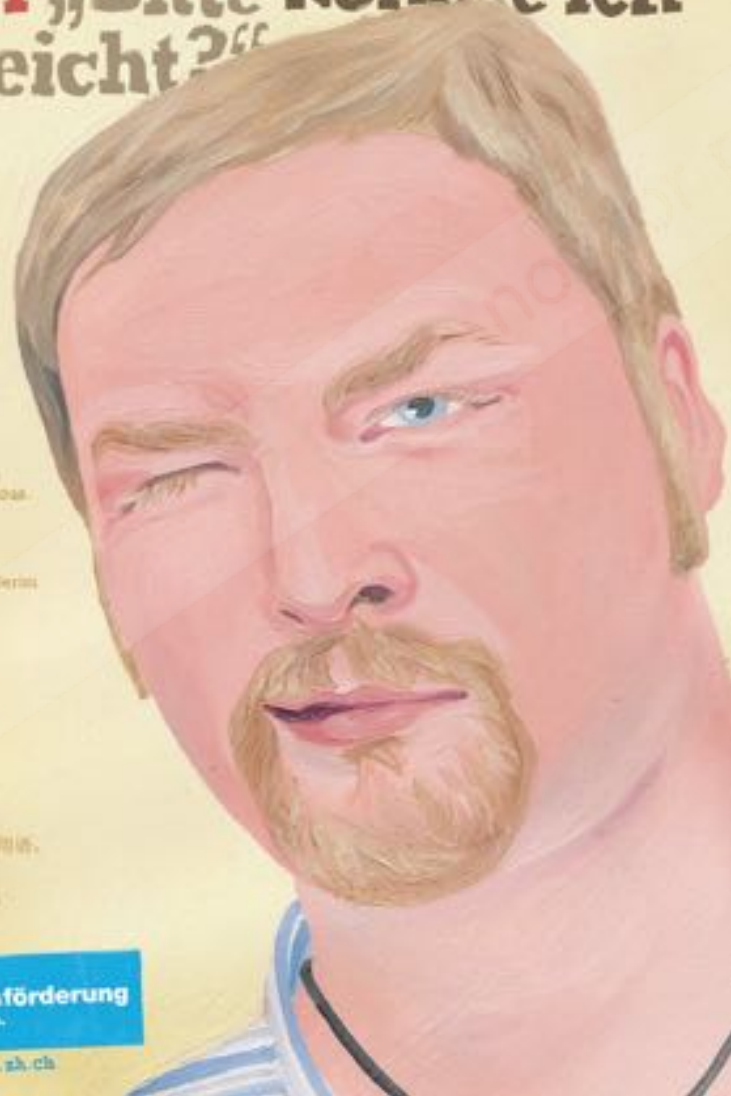
- Eigene Prägung erkennen
- Unwissenheit aushalten
- Interessiert, differenziert wahrnehmen

Mal wieder daneben gegriffen?


Bewusstsein für eigene  
Wahrnehmungs- und  
Kommunikationsmechanismen erzeugt  
Fähigkeit zum Perspektivwechsel.

Diversity-Kompetenz ist  
Transferkompetenz.


# Sag doch statt „Ich krieg dann mal!“ **lieber** „Bitte könnte ich vielleicht?“





 Lerne unsere  
Eingangsformen.


 Apprends comment  
en se comporte chez nous.


 Learn about  
our manners.

 Zjistěte čí je adabérny  
o gramotný článek.

 Aprende nuestros  
usos y costumbres.

 Aprenda os  
nomes costumes.

 Uči naša  
pravila ponašanja.

 Обърнете внимание  
на нашите обичаи.

 请使用我们的礼貌用语。

 تعلم آدابنا تعاملنا.



Swiss  
**Integrationsförderung**  
Fördern und Fordern.

[www.integration.zh.ch](http://www.integration.zh.ch)

Publication



# Mal wieder daneben gegriffen?

## Ansprache

- Korrekte Termini
- Leicht verständlich
- Nicht wertend
- Klischeefrei
- Selbstbezeichnungen

not for publication

Mal wieder daneben gegriffen?

Menschen mit Migrationshintergrund

- ???

not for publication

Mal wieder daneben gegriffen?

## Menschen mit Migrationshintergrund

Definition des Statistischen Bundesamts:

“Personen die nach 1949 im heutigen Gebiet der Bundesrepublik Deutschland zugezogen sind, sowie alle in Deutschland geborenen Ausländer/innen und alle in Deutschland Geborenen mit zumindest einem zugezogenen oder als Ausländer/in in Deutschland geborenen Elternteil.”

Mal wieder daneben gegriffen?

Menschen aus Einwandererfamilien

not for publication

Mal wieder daneben gegriffen?

Menschen aus Einwandererfamilien

- Menschen deren Familien nach Deutschland eingewandert sind

Einwanderer\*innen und ihre Nachkommen

Menschen mit interantionaler Geschichte

Menschen mit Einwanderungsgeschichte  
etc.

Mal wieder daneben gegriffen?

## Wertende und alternative Benennung

- Menschen mit Behinderung **statt Behinderte**
- Schwarze Menschen/Schwarze, Afrodeutsche **statt Farbige, Afrikaner, schoko- cappuccino-braun, Mischling...**
- Einwanderer\*innen **statt Migrant\*innen**
- Geflüchtete **statt Flüchtlinge**
- Praktizierende Muslimin **statt Kopftuchträgerin**



# Ausländer



# Türken und Araber





# Geduldete Asylbewerber



# Geflüchtete Jugendliche



# Streetgang



# Essener Initiative „Engagierte Jungs“



Nominiert für „Essens Beste“

Mal wieder daneben gegriffen?

Subtext: Er/sie...

- ...ist an den Rollstuhl gefesselt.
- ...ist trotz Behinderung ein lebensfroher Mensch.
- ...leidet an Muskelschwund.
- ...ist geistig behindert.

Welche Aussagen werden getroffen?

Welche Alternativformulierungen gibt es?

# Mal wieder daneben gegriffen?



Mal wieder daneben gegriffen?

## Subtext

- “In unserem Unternehmen arbeiten viele bekennende Homosexuelle und Lesben. Eine Kollegin und ihre Partnerin sind frisch verheiratet und ein Kollege hatte sein Outing erst vor zwei Jahren bei uns, das war gar kein Problem.”

Geht noch besser, oder?



# Mal wieder daneben gegriffen?

- “In unserem Unternehmen arbeiten viele ~~bekennende Homosexuelle und Lesben~~. Eine Kollegin und ihre Partnerin sind frisch ~~verheiratet~~ verpartnert und ein Kollege hatte sein ~~Outing~~ Coming-Out erst vor zwei Jahren bei uns, das war gar kein Problem.”

→ Schöner schreiben über Lesben und Schwule, [www.BLSJ.de](http://www.BLSJ.de)

# Mal wieder daneben gegriffen?

## Subtext:

- Der Türke Mehmet Özgür...
- Der türkischstämmige Mehmet Özgür...
- Der Deutsch-Türke Mehmet Özgür...
- Herr Özgür hat türkische Wurzeln und...
- Der Deutsche Mehmet Özgür...
- Der Berliner Mehmet Özgür...

... ist Steuerfachmann.

Mal wieder daneben gegriffen?

# Entwaffnen Sie Kritiker\*innen!

- Political Correctness → EMPATHIE
- Gesinnungsdiktatur → ANSTAND
- Sprachzensur → HÖFLICHKEIT



# Vielen Dank für die Aufmerksamkeit!

Diversity Konferenz 10.-11. November 2016