

Άνδρες και γυναίκες είναι ίσοι – Όχι όμως κατ' ανάγκη όμοιοι.

Τα δύο φύλα έχουν την τάση να επικοινωνούν με διαφορετικούς τρόπους και οι διαφορές αυτές μπορούν να οδηγήσουν σε μυστηριώδεις αποτυχίες όταν ένα στέλεχος προσπαθεί να μιλήσει, να διαπραγματευτεί, να πωλήσει, να προσεγγίσει ή απλώς να καθοδηγήσει στην εκτέλεση μιας εργασίας κάποιο άτομο του αντίθετου φύλου. Μια έρευνα συμπεραίνει ότι ένας μέσος διοικητικός υπάλληλος δαπανά έως και 38% της ημέρας του σε επικοινωνιακές δυσκολίες και εμπόδια. Άλλος συγγραφέας υποστηρίζει ότι υπάρχει πιθανότητα παρερμηνείας σχεδόν του 70% αυτών που λέμε σε άτομο του αντίθετου φύλου. Το γεγονός ότι άνδρες και γυναίκες μπορεί να ανήκουν σε διαφορετικές γνωστικές ομάδες και να ακολουθούν διαφορετικό «κλειδί» στην επικοινωνία τους, μας οδηγεί στο συμπέρασμα ότι το επιτυχημένο διοικητικό στέλεχος πρέπει να συνειδητοποιήσει τις διαφορές αυτές.

Πώς μπορεί ένα άτομο να είναι περισσότερο αποτελεσματικό – να μειώσει δηλαδή τα επικοινωνιακά αδιέξοδα; Το άτομο με αυξημένες επικοινωνιακές δεξιότητες γνωρίζει ότι υπάρχουν τρεις σημαντικές διαφορές ανάμεσα στους άνδρες και στις γυναίκες: 'νδρες και γυναίκες σκέφτονται διαφορετικά.

'νδρες και γυναίκες μιλούν διαφορετικά. 'νδρες και γυναίκες αποφασίζουν διαφορετικά. Το να γνωρίζουμε τις διαφορές αυτές καθώς και τις πρακτικές στρατηγικές για την αντιμετώπισή τους, μπορεί να μας βοηθήσει να βελτιώσουμε την επικοινωνία μας με συναδέλφους, συνεργάτες και, το σημαντικότερο όλων, με τους πελάτες μας.

Αλλάξτε την προσέγγισή σας.

Ο Tim Thoele της Principal Financial Group έγραψε την παρακάτω επιστολή στην Bruce Christopher Semi-nars, μετά τη συμμετοχή του σε ένα τρίωρο εργαστήριο: «Το εργαστήρι σας ήταν από τα πιο ενημερωτικά που έχω παρακολουθήσει και αποκόμισα στοιχεία και αρχές που μπορώ να εφαρμόσω και να ακολουθήσω στη δική μου ζωή. Με το τέλος του εργαστηρίου είχα την ευκαιρία να εφαρμόσω αυτά που έμαθα. Η πρώτη επαγγελματική συνάντηση που είχα, ήταν με έναν πολύ καλό πελάτη που κατά σύμπτωση ήταν γυναίκα. Πριν από τη συνάντηση θυμήθηκα το σχόλιό σας ότι οι γυναίκες κρατούν οπτική επαφή με το συνομιλητή τους για 12 δευτερόλεπτα κατά μέσον όρο, ενώ αντίστοιχα οι άνδρες για 3 δευτερόλεπτα, κάτι που οδηγεί τις γυναίκες να πιστεύουν ότι οι άνδρες δεν τις ακούν και δεν τις προσέχουν. Αποφάσισα να δοκιμάσω τη θεωρία σας και να εφαρμόσω την τεχνική των «12 δευτερολέπτων». Καθώς μιλούσε η πελάτισσά μου κράτησα οπτική επαφή για 12 ολόκληρα δευτερόλεπτα. Πιστέψτε με, ήταν ατέλειωτα. Υπήρξε όμως αποτέλεσμα. Εξαιτίας ακριβώς της οπτικής επαφής, ένιωσα ότι κατανοούσα τις ανάγκες της και η συνάντηση κατέληξε να είναι η πιο επιτυχημένη που είχα ποτέ μαζί της. Πριν δοκιμάσω στην πράξη τις θεωρίες σας, δεν μπορούσα να φανταστώ πως τέτοιες δεξιότητες – όπως ο τρόπος επικοινωνίας ανάλογα με το φύλο – θα μπορούσαν να επηρεάσουν την αποτελεσματικότητά μου».

Ποια είναι η διαφορά στον τρόπο σκέψης;

'νδρες και γυναίκες διαθέτουν το ίδιο επίπεδο ευφυΐας, αλλά έχουν την τάση να βλέπουν τον κόσμο μέσα από διαφορετικό πλαίσιο. Για να το θέσουμε επιγραμματικά, οι άνδρες σκέφτονται «τηματικά», ενώ οι γυναίκες «σφαιρικά». Έχει να κάνει με τον τρόπο που αποθηκεύουν τις πληροφορίες και ταξινομούν τα στοιχεία.

Οι άνδρες, που σκέφτονται «τμηματικά», έχουν την τάση να διαχωρίζουν τις λεπτομέρειες και να τις καταχωρίζουν σε διαφορετικά «διαμερίσματα», τα οποία μπορούν να παρομοιαστούν με ένα σύστημα αρχειοθέτησης φακέλων. Ο άνδρας, στο μυαλό του, έχει ένα «συρτάρι» για την επαγγελματική του ζωή, την οικογενειακή, τα ενδιαφέροντά του κ.λπ. Εξαιτίας αυτού του πλαισίου λειτουργίας, έχει την τάση να ανοίγει το «συρτάρι» που αφορά τη δραστηριότητα της συγκεκριμένης στιγμής και να λειτουργεί αποκλειστικά στο συγκεκριμένο «διαμέρισμα». Το αποτέλεσμα είναι ότι όταν ένας άνδρας λειτουργεί σε κάποιο από τα «διαμερίσματα» αυτά, γι' αυτόν δεν υπάρχει τίποτε άλλο.

Απ' την άλλη, οι γυναίκες έχουν την τάση να βλέπουν τη ζωή από μια πιο σφαιρική οπτική. Ενώ οι άνδρες διαχωρίζουν τα πράγματα, οι γυναίκες λειτουργούν αντίθετα και τείνουν να τα συνδέσουν. Οι γυναίκες έχουν την ικανότητα να βλέπουν πιο καθαρά τις εσωτερικές σχέσεις των πραγμάτων και τον τρόπο που τα διάφορα στοιχεία αλληλοσυνδέονται. Είναι ενδιαφέρον να παρακολουθήσει κανείς μια συνάντηση στελεχών και να παρατηρήσει πως ενώ οι άνδρες έχουν την ικανότητα να βλέπουν ξεκάθαρα τον τελικό στόχο, δυσκολεύονται να αντιληφθούν τον τρόπο που μια βασική πληροφορία μπορεί να αναστρέψει και να επηρεάσει στη συνέχεια το τελικό αποτέλεσμα. Οι γυναίκες της ομάδας, όμως, θα αναγνωρίσουν πιο εύκολα αυτή τη σχέση και την πιθανότητα. Κανένας από τους δύο τρόπους σκέψης-ούτε ο «τμηματικός» ούτε και ο «σφαιρικός»-δεν μπορεί να θεωρηθεί λανθασμένος. Και οι δύο έχουν τις δικές τους εγγενείς αδυναμίες και πλεονεκτήματα. Όταν όμως συναντώνται στην ίδια ομάδα ή στην ίδια σχέση, ξεκινούν τα μυστήρια...

Ένα παράδειγμα με το οποίο μπορούν να ταυτιστούν οι περισσότεροι, είναι όταν υπάρχει σύγκρουση με κάποιον συνεργάτη του αντίθετου φύλου. Για παράδειγμα, ο Joe και η Sally έχουν μια σημαντική επαγγελματική συζήτηση στο γραφείο τους, απόγευμα Παρασκευής. Έχουν διαφορετικές απόψεις, στις οποίες μάλιστα επενδύουν συναισθηματικά. Όμως η ώρα είναι πέντε και πρέπει ο καθένας να πάει στο σπίτι του. Η συζήτηση δεν καταλήγει σε καμία απόφαση. Τι κάνει ο Joe; Πηγαίνει σπίτι του, κλείνει το «συρτάρι» της δουλειάς του, ανοίγει το αντίστοιχο του Σαββατοκύριακου και παραμένει σ' αυτό. Απ' την άλλη μεριά, η Sally νιώθει ότι υπάρχει ένα θέμα σε εκκρεμότητα. Σκέφτεται και ξανασκέφτεται γύρω από την άκαρπη σύγκρουση με το συνάδελφό της, και με τον ερχομό της Δευτέρας θέλει να βρει μια λύση στο πρόβλημα. Ο Joe φτάνει στο γραφείο, κλείνει το «διαμέρισμα» του Σαββατοκύριακου και ανοίγει αυτό της δουλειάς του. Η Sally τον προσεγγίζει και του ζητά να μιλήσουν λίγο ακόμη για το θέμα της Παρασκευής. Ξέρετε τι απαντά αυτός; «Ποιο θέμα; Αυτό; Μα αυτό είναι παρελθόν, από τότε κύλησε πολύ νερό στ' αυλάκι. Δεν το πιστεύω ακόμη και που το αναφέρεις!» Πιστεύει ότι αυτό που προσπαθεί να κάνει η Sally, είναι να τον εμπλέξει και πάλι σε μια σύγκρουση και δεν καταλαβαίνει γιατί δεν μπορεί να ξεφύγει απ' αυτά που συζητήθηκαν την Παρασκευή.

Αυτό που συμβαίνει στην πραγματικότητα, είναι η έκφραση των διαφορών του «τμηματικού» και του «σφαιρικού» τρόπου σκέψης. Ο άνδρας του παραδείγματος δεν αντιλαμβάνεται την ύπαρξη κάποιας σχέσης ανάμεσα στη συζήτηση της προηγούμενης εβδομάδας και στη συνεργασία με τη συνάδελφό του. Τα έχει διαχωρίσει. Η γυναίκα όμως νιώθει ότι υπάρχει κάποια σχέση ανάμεσα στη σύγκρουση και στην επιτυχημένη επαγγελματική σχέση. Αντίθετα από αυτό που πιστεύει ο άνδρας, όχι μόνο δεν θέλει να τον παρασύρει σε αναθέρμανση της σύγκρουσης, αλλά επιδιώκει να κλείσει το θέμα ώστε να μπορέσουν να συνεχίσουν τη δουλειά και τη συνεργασία τους.

Κάτι που προκαλεί έντονο αίσθημα πίεσης στις γυναίκες, είναι όταν αισθάνονται πως μένουν ξεκρέμαστες όταν μια σύγκρουση μένει ανοιχτή. Οι άνδρες έχουν την τάση να κλείνουν το «συρτάρι» της σύγκρουσης πρόωρα και πολύ συχνά δεν συνειδητοποιούν ότι τα ανοιχτά θέματα αποτελούν εμπόδιο στην αποδοτικότητα και στο ηθικό του προσωπικού. Το ανωτέρω παράδειγμα είναι απλώς ένα από τα πολλά που μπορούμε να αναφέρουμε. Είναι όμως σημαντικό να τονίσουμε ότι πολλοί ερευνητές πιστεύουν ότι ο διαφορετικός αυτός τρόπος σκέψης έχει τις ρίζες του σε βιολογικά αίτια. Φαίνεται ότι άνδρες και γυναίκες είναι πράγματι διαφορετικά φτιαγμένοι.

Ποια είναι η διαφορά στον τρόπο έκφρασης;

Μια άλλη διαφορά που εντοπίζεται στους άνδρες και στις γυναίκες, είναι στον τρόπο έκφρασης. Η διαφορά αυτή μπορεί να αποτελέσει καθοριστικό παράγοντα για την επιτυχία. Εξαιτίας της υπάρχουσας παιδείας και του τρόπου με τον οποίο ανατρέφονται αγόρια και κορίτσια, οι ενήλικες πια άνδρες και γυναίκες μοιάζουν να επιλέγουν διαφορετικούς τρόπους έκφρασης και επικοινωνίας στις προσωπικές και επαγγελματικές τους σχέσεις.

Οι γυναίκες έχουν την τάση να εκφράζονται περιγραφικά και αφηγηματικά. Το υπόβαθρο και το πλαίσιο των γεγονότων αποτελούν σημαντικά συστατικά της έκφρασής τους. Αυτό σημαίνει ότι χρησιμοποιούν μια αφηγηματική δομή με πολλές λεπτομέρειες και, το σημαντικότερο, η ουσία ή το συμπέρασμα αποκαλύπτεται στο τέλος της αφήγησης. Οι γυναίκες μοιάζει να απολαμβάνουν το «χτίσιμο» αυτό μέχρι την αποκάλυψη της ουσίας. Οι άνδρες ωστόσο βιώνουν την απόλαυση αυτή ως συγκινησιακή φόρτιση. Γιατί, σύμφωνα με τον ανδρικό τρόπο έκφρασης, οι άνδρες δεν μιλούν αφηγηματικά αλλά επιγραμματικά. Σύντομες εκφράσεις, σε συλλ αναφοράς, χωρίς πολλές λεπτομέρειες, και όσο κι αν μας ξαφνιάζει (ή μήπως δεν θα έπρεπε;), η ουσία δεν παρουσιάζεται στο τέλος αλλά στην αρχή. Και μερικές φορές αυτό είναι το μόνο που εκφράζεται. Όπως είναι φυσικό, κάτι τέτοιο μπορεί να είναι απογοητευτικό για τη γυναίκα.

Έχει υπολογιστεί ότι κατά τη διάρκεια της ημέρας ένας άνδρας χρησιμοποιεί 12.500 λέξεις, ενώ μια γυναίκα περίπου 25.000 λέξεις. Αυτό μας φέρνει στο νου το παλιό ανέκδοτο για τον άνδρα που γυρίζοντας από τη δουλειά του έχει ήδη χρησιμοποιήσει τις 12.495 λέξεις και του έχουν μείνει μόνο 5 για να χρησιμοποιήσει στο σπίτι του. Το μόνο που λέει λοιπόν στη γυναίκα του είναι «Τι έχουμε για φαγητό;» και «Καληνύχτα».

Η Dr Debra Tannen, γλωσσολόγος και συγγραφέας γύρω από το συγκεκριμένο θέμα, πιστεύει ότι οι άνδρες και οι γυναίκες χρησιμοποιούν την επικοινωνία για διαφορετικούς σκοπούς. Ο σκοπός της επικοινωνίας για τον άνδρα είναι να αναφέρει ένα γεγονός, ενώ η γυναίκα χρησιμοποιεί την επικοινωνία για να αναπτύξει σχέση. Η διαφορά αυτή μπορεί να αυξήσει τις προσωπικές τριβές με το αντίθετο φύλο, τόσο στο προσωπικό όσο και στο επαγγελματικό περιβάλλον.

Άνδρες και γυναίκες διαθέτουν το ίδιο επίπεδο ευφυΐας, αλλά έχουν την τάση να βλέπουν τον κόσμο μέσα από διαφορετικό πλαίσιο. Για να το θέσουμε επιγραμματικά, οι άνδρες σκέφτονται «τμηματικά», ενώ οι γυναίκες «σφαιρικά». Κανένας από τους δύο τρόπους σκέψης -ούτε ο «τμηματικός» ούτε και ο «σφαιρικός» – δεν μπορεί να θεωρηθεί λανθασμένος. Και οι δύο έχουν τις δικές τους εγγενείς αδυναμίες και πλεονεκτήματα. Όταν όμως συναντώνται στην ίδια ομάδα ή στην ίδια σχέση, ξεκινούν τα μυστήρια...

Για παράδειγμα, όταν ο σύζυγος επιστρέφει στο σπίτι μετά τη δουλειά του, η γυναίκα του μπορεί να ρωτήσει «Πώς πήγε σήμερα η μέρα σου;» Αυτός απαντά μονολεκτικά «Καλά». Στον ανδρικό κώδικα επικοινωνίας αυτό σημαίνει «Κανείς δεν πέθανε, συνεχίζω να έχω τη δουλειά μου, δεν υπάρχει τίποτε άλλο σημαντικό να σου πω». Φυσικά, αυτό που η γυναίκα του περιμένει να ακούσει, είναι μια περιγραφική αφήγηση με περισσότερες λεπτομέρειες. Μια προσδοκία που δεν ικανοποιείται και ίσως την ακούσουμε να παραπονιέται για τον άνδρα της που δεν της λέει τίποτε από αυτά που του συμβαίνουν.

Στο επαγγελματικό περιβάλλον οι διαφορές αυτές μπορεί να αποδειχθούν ιδιαίτερα σημαντικές. Ένας άνδρας που μιλά με μια πιθανή πελάτισσα, μπορεί να κάνει το λάθος να την προσεγγίσει με τον ανδρικό τρόπο επικοινωνίας, ενώ θα είχε μάλλον περισσότερες πιθανότητες αν χρησιμοποιούσε αφηγηματική δομή-και το αντίστροφο. Ένας άνδρας που μιλά σαν να δίνει αναφορά και παρουσιάζει εξ αρχής την ουσία, μπορεί να χαρακτηριστεί από μια γυναίκα υποψήφια πελάτισσα αγενής και πιεστικός. Από την άλλη, αν μια γυναίκα-πωλητής αφιερώσει πολύ χρόνο για να αναπτύξει σχέση με το συνομιλητή της και χρησιμοποιήσει αφηγηματική περιγραφή, μπορεί να χαρακτηριστεί από τον άνδρα υποψήφιο πελάτη ανούσια και ανεπαρκής για το προϊόν που προωθεί. Σε μια τέτοια περίπτωση, ο άνδρας θα σκεφτεί «γιατί δεν περνά στην ουσία, αυτό είναι που θέλω να μάθω».

Διαφορετική γλώσσα όμως μιλούν και οι άνδρες και οι γυναίκες συνάδελφοι μεταξύ τους. Ας επανέλθουμε στον Joe και στη Sally οι οποίοι έχουν μια συζήτηση στο γραφείο. Ο Joe πηγαίνει στο γραφείο της Sally και τη ρωτά: «Sally, δεν κατάφερα να παρακολουθήσω τη συνάντηση του προσωπικού σήμερα, μήπως μπορείς να με πληροφορήσεις τι ειπώθηκε;» Ασυνηθιστά χρησιμοποιεί τον ανδρικό τρόπο έκφρασης και περιμένει μια απάντηση στο ίδιο στυλ: Κατ' αρχάς την ουσία, χωρίς λεπτομέρειες και περιγραφές. Η Sally, όμως, στον τρόπο επικοινωνίας της χρησιμοποιεί το υπόβαθρο, το πλαίσιο των γεγονότων, την αφηγηματική περιγραφή και στο τέλος παρουσιάζει την ουσία. Καθώς μεταφέρει τις σημαντικές και ουσιαστικές αυτές πληροφορίες στο συνάδελφό της, διαπιστώνει ότι το ενδιαφέρον του ατονεί και έχει την αίσθηση ότι ίσως η προσοχή του αρχίζει να στρέφεται αλλού. Και έχει δίκιο. Όμως δεν είναι επειδή δεν θέλει να την ακούσει, αλλά επειδή δεν μπορεί να την ακούσει. Είναι σαν να μιλά μια ξένη γλώσσα! Το πρόβλημα βρίσκεται στο ότι η Sally χρησιμοποιεί το γυναικείο τρόπο επικοινωνίας, όταν το μόνο που θέλει να ακούσει ο Joe είναι ο ανδρικός.

Στην προσπάθειά τους να καλύψουν το επικοινωνιακό αυτό χάσμα, τόσο οι άνδρες όσο και οι γυναίκες κάνουν στρατηγικά λάθη. Η Sally, που συνειδητοποιεί ότι απορυθμίζεται, αντιδρά όπως όταν βρισκόμαστε σε μια ξένη χώρα και δεν γνωρίζουμε τη γλώσσα που μιλούν οι κάτοικοί της: Αρχίζουμε να μιλάμε στη γλώσσα μας δυνατά και αργά. Η Sally μπορεί τελικά να κάνει ακόμη αναλυτικότερη την περιγραφή της και/ή να αρχίσει να μιλά δυνατότερα για να τραβήξει την προσοχή του. Κάτι τέτοιο όμως δεν είναι αποτελεσματικό με τους άνδρες. Ο Joe ακολουθεί τη συνηθισμένη στρατηγική που ακολουθούν οι άνδρες με τις γυναίκες: τη διακόπτει. Σύμφωνα με έρευνες, οι άνδρες έχουν την τάση να διακόπτουν τις γυναίκες σε 70-90% των περιπτώσεων. Αποτελείώνει αυτός την πρότασή της, τη διακόπτει, προσπαθεί να την κάνει να αλλάξει θέμα και να βιαστεί, γιατί περιμένει να ακούσει αυτό που θέλει: την ουσία.

Το επαγγελματικό περιβάλλον δίνει πολύ περισσότερες ευκαιρίες στο επικοινωνιακό χάσμα να εμφανιστεί και γίνεται προφανές ότι τελικά αφιερώνουμε μεγάλο μέρος της ενέργειάς μας για την αντιμετώπιση προβλημάτων επικοινωνίας. Και ακόμη

σημαντικότερο, ο συνεργάτης που έρχεται σε επαφή με τον υποψήφιο πελάτη μπορεί εν αγνοία του να τον αποδιώχνει γιατί μιλά «λάθος γλώσσα».

Τα άτομα που επικοινωνούν με επιτυχία, είναι άνθρωποι που αλλάζουν τον τρόπο προσέγγισης ανάλογα με το άτομο στο οποίο απευθύνονται.

Πώς αντιμετωπίζει λοιπόν κάποιος αυτές τις γνωστικές και διαπροσωπικές διαφορές; Η απάντηση είναι απλή: Αλλάζουμε τον τρόπο προσέγγισης. Το μεγαλύτερο λάθος που κάνουν οι άνδρες με τις γυναίκες, είναι ότι επικοινωνούν και συναλλάσσονται μαζί τους σαν να ήταν άνδρες. Το μεγαλύτερο λάθος που κάνουν οι γυναίκες με τους άνδρες, είναι ότι επικοινωνούν και συναλλάσσονται μαζί τους σαν να ήταν γυναίκες. Με άλλα λόγια, χρησιμοποιούμε τη «φωνή του δικού μας φύλου» στο αντίθετο φύλο και αναρωτιόμαστε «γιατί δεν μας καταλαβαίνουν». Πρέπει να έχουμε συνείδηση του δικού μας τρόπου επικοινωνίας και να είμαστε πρόθυμοι να τον αλλάζουμε όταν υπάρχει ανάγκη.

Οι άνδρες μπορούν.

Οι άνδρες πρέπει να χρησιμοποιούν το γυναικείο τρόπο επικοινωνίας όταν απευθύνονται σε γυναίκες. Μπορούν, για παράδειγμα, να είναι περισσότερο περιγραφικοί και να δίνουν περισσότερες λεπτομέρειες. Μπορούν να θυμούνται ότι οι γυναίκες χρησιμοποιούν την επικοινωνία για να οικοδομήσουν σχέσεις και να αφιερώνουν περισσότερο χρόνο θέτοντας ερωτήσεις, ακούγοντας τις απαντήσεις και προχωρώντας βήμα βήμα στην ουσία. Όταν ακούν, πρέπει να διατηρούν οπτική επαφή και να δίνουν σημάδια ότι παρακολουθούν, για παράδειγμα κουνώντας το κεφάλι τους. Γιατί να κάνουν κάτι τέτοιο; Γιατί αυτός είναι ο γυναικείος τρόπος επικοινωνίας. Οι γυναίκες κατά τη διάρκεια μιας συζήτησης στέλλουν σημάδια που δίνουν την ευκαιρία στο συνομιλητή τους να καταλάβει ότι τον παρακολουθούν. Μια γυναίκα νιώθει ότι μια άλλη γυναίκα με την οποία συνομιλεί την παρακολουθεί ακριβώς εξαιτίας αυτών των σημαδιών. Οι άνδρες μπορούν να βελτιώσουν την επικοινωνιακή τους τεχνική προσπαθώντας να αναγνωρίσουν τα μηνύματα που κρύβουν τα λόγια των γυναικών με τις οποίες συνομιλούν. Προσπαθώντας να αναγνωρίσουν τους υπαινιγμούς που μπορεί να βρίσκονται κρυμμένοι στα λόγια τους. Οι γυναίκες έχουν την τάση να είναι λιγότερο άμεσες στο επικοινωνιακό τους στυλ. Μπορεί δηλαδή να εκφράζουν τα αισθήματα και τις επιθυμίες τους με τη μορφή υπαινιγμού ή υπόδειξης: «Κάνει κρύο εδώ μέσα, δεν νομίζεις;» ή «Αν δεν σε πειράζει και έχεις λίγο χρόνο, μπορείς να ολοκληρώσεις αυτή τη δουλειά;» Οι άνδρες, μη όντας συνηθισμένοι να χρησιμοποιούν υπαινιγμούς, μπορεί να αγνοήσουν τον υπαινιγμό και να απαντήσουν στην ερώτηση. Η γυναίκα μπορεί να αφήσει τον υπαινιγμό: «Κάνει κρύο εδώ μέσα, δεν νομίζεις;» και αυτός να απαντήσει «Όχι». Το να ακούμε, είναι η τέχνη της επικοινωνίας.

Οι γυναίκες μπορούν.

Οι γυναίκες πρέπει να χρησιμοποιούν τον ανδρικό τρόπο επικοινωνίας όταν απευθύνονται σε άνδρες. Μπορούν, για παράδειγμα, να αναφέρουν εξ αρχής την ουσία και να αντισταθούν στον πειρασμό να αναφερθούν στις λεπτομέρειες. Μια εξαιρετική τεχνική για τις γυναίκες, είναι να αναφέρουν απλώς την ουσία αυτού που θέλουν να πουν και στη συνέχεια να ρωτήσουν αν ο άνδρας ενδιαφέρεται για περισσότερες λεπτομέρειες. Θα ξαφνιαστείτε, γιατί τις περισσότερες φορές θα δείξουν ενδιαφέρον. Όταν λοιπόν ο Joe ρωτήσει τη Sally τι έγινε στη συνάντησή του προσωπικού, καλό θα ήταν η Sally να απαντήσει: «Αποφασίστηκε να αναβάλουμε

την πρόταση προς τον Johnson» (παύση – και στη συνέχεια) «Θέλεις να ακούσεις περισσότερες λεπτομέρειες;» Αυτός είναι ο ανδρικός τρόπος επικοινωνίας. Δοκιμάστε το και θα ανακαλύψετε ότι οι άνδρες με τους οποίους συναλλάσσετε θα σας ακούσουν περισσότερο προσεκτικά και θα θυμούνται καλύτερα αυτά που τους λέτε. Οι γυναίκες μπορούν να αποφύγουν τη χρήση των υπαινιγμών. Μην ξεχνάτε ότι οι άνδρες έχουν την τάση να μη διακρίνουν τον υπαινιγμό, αλλά να ακούν μια ερώτηση που περιμένει την απάντησή της. Οι γυναίκες μπορούν να είναι άμεσες. Μπορούν να εκφράσουν άμεσα την επιθυμία ή την ανάγκη τους αντί να δοκιμάσουν το έμμεσο: «Δεν θα ήταν ωραία να πηγαίναμε σήμερα σε έναν κινηματογράφο;» Μη ζητάτε από τους άνδρες να διαβάσουν τη σκέψη σας ή να μαντέψουν αυτό που θέλετε να πείτε. Οι γυναίκες που έχουν εξελιχθεί σε ικανούς ηγέτες, έχουν μάθει την τέχνη της κατηγορηματικής επικοινωνίας, που επιπλέον εκφράζει σεβασμό και δεν ακούγεται πιεστική ή επιθετική. Μην ξεχνάτε ότι όταν πρόκειται για επικοινωνία, περισσότερη σημασία έχει το πώς λέγεται κάτι παρά το τι λέγεται. Μην ξεχνάτε επίσης ότι οι άνδρες σκέφτονται «τμηματικά» και κατά συνέπεια έχουν την τάση να εστιάζουν την προσοχή τους στη δραστηριότητα της κάθε στιγμής. Μην εκλαμβάνετε αυτή τη στάση ως έλλειψη ευαισθησίας ή ως έκφραση αδιαφορίας, γιατί εκείνη τη στιγμή απλώς βρίσκεται σε ένα άλλο «διαμέρισμα».

Για να μπορέσει λοιπόν να επιτύχει κάποιος στο επαγγελματικό του περιβάλλον, πρέπει να κατέχει και να χρησιμοποιεί δύο «γλώσσες»: Τον ανδρικό και το γυναικείο τρόπο επικοινωνίας. Αν το άτομο έχει την ικανότητα να χρησιμοποιήσει τη γλώσσα που μιλά ο συνομιλητής του, θα δει σίγουρα την παραγωγικότητά του να αυξάνεται. Τα καλύτερα στελέχη γνωρίζουν και τις δύο «γλώσσες» και χαίρονται να χρησιμοποιούν τη "γλώσσα" του αντίθετου φύλου.

Αυτό που κάνει μια επιχείρηση πραγματικά ξεχωριστή, είναι οι άνθρωποί της. Η επικοινωνία λοιπόν αποτελεί το σημαντικότερο χαρακτηριστικό κάθε οργανισμού. Η ικανότητα επιτυχημένης επικοινωνίας με το προσωπικό και τους πελάτες είναι αυτό που φέρνει πρώτη μια εταιρεία στον αγώνα δρόμου της αγοράς. Τα καλύτερα στελέχη γνωρίζουν και τις δύο «γλώσσες» και χαίρονται να χρησιμοποιούν τη «γλώσσα» του αντίθετου φύλου.