

NLP-Master-Arbeit

2022

Michael Kreitmair

NLP-Methoden für eine erfolgreiche Kommunikation im Business



Quelle: Pixabay

*Was immer ein anderer Mensch sagt, kann uns nicht zu dem machen,
als was er uns sieht, solange wir selbst dies nicht zulassen.*

Virginia Satir

Inhaltsverzeichnis

| | | |
|----------|--|-----------|
| 1 | Einleitung | 3 |
| 2 | Neurolinguistisches - Programmieren | 4 |
| 2.1 | NLP-Grund / Vorannahmen..... | 4 |
| 2.2 | NLP Kommunikationstechniken..... | 5 |
| 3 | Kommunikation | 6 |
| 3.1 | Schaffe Verbindung und Vertrauen..... | 6 |
| 3.2 | Verstehe die Hintergründe..... | 6 |
| 3.3 | Perspektivwechsel..... | 8 |
| 3.4 | Auf das Wie kommt es an..... | 9 |
| 4 | Fazit..... | 10 |
| 5 | Literatur- und Quellenverzeichnis..... | 11 |

1 EINLEITUNG

In meiner NLP-Master-Arbeit möchte ich auf die Anwendung von NLP-Methoden für eine erfolgreiche Kommunikation im Business eingehen.

Ob im Beruf oder im privaten Umfeld, das Leben besteht aus Kommunikation und wird von dieser bestimmt. Das gesprochene Wort trägt dabei nur etwa 7% zur Gesamtkommunikation bei. Das bedeutet, dass mehr als 90% des zwischenmenschlichen Austauschs bestimmt werden von Körpersprache, Stimme und Tonfall sogar Schweigen gehört zu unseren Kommunikationsformen. Ungewollt entstehen so schnell Missverständnisse, oftmals ohne dass der Grund dafür ersichtlich wäre.

Gerade in der heutigen Zeit, wo Kriterien wie, „Schnelligkeit, Flexibilität, Effizienz usw.“ im Vordergrund moderner und global agierender Unternehmen stehen, unser beruflicher Alltag zu einem großen Teil aus Kommunikation besteht, ist eine saubere und klare Kommunikation unabdingbar.

Leider sieht die Realität etwas anders aus. Hetze, mangelnde Vorbereitung, keine klare Zielsetzung, ständige Unterbrechungen usw. sind ein Sinnbild der täglichen Kommunikation. Gesprächsteilnehmer verlassen verärgert, ohne klare Ergebnisse bzw. Aufgaben die Besprechungen und häufig, wird einfach aneinander vorbei kommuniziert.

Des Weiteren ist eine der wesentlichen Herausforderung in der heutigen Zeit, komplette Projekte in digitalen Projektteams abzuwickeln. Unternehmen führen mehr und mehr Projekte über viele tausend Kilometer Entfernung gemeinsam durch, wofür zusätzlich eine funktionierende virtuelle Kommunikation unabdingbar ist. Kommunikation über Handy, Laptop, Tablet, E-Mail und virtuelle Plattformen, prägen daher den Alltag. Was wiederum zur Folge hat, dass wir unsere Gesprächspartner weder sehen, noch hören.

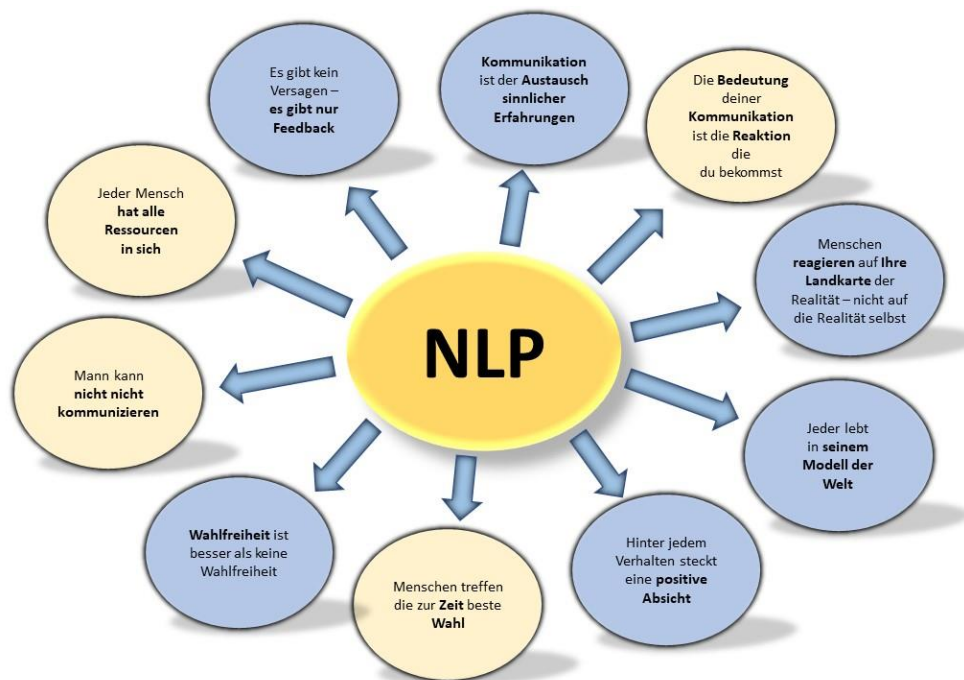
Wir sind mehr denn je dazu aufgefordert, genau hinzuhören, aufmerksam zu beobachten, die verbale sowohl nonverbale Sprache (**linguistic**), seines Gegenübers zu verstehen, dessen Gedankenmuster (**Neuro**) zu erkennen und daraus Abläufe anzupassen (**Programmieren**).

2 NEUROLINGUISTISCHES - PROGRAMMIEREN

NLP, ist eine *innere* Haltung und steht für **Neurolinguistisches-Programmieren**. Es ist eine Ansammlung von Methoden und Kommunikationstechniken, welche psychische Abläufe im Menschen beeinflussen. Weiter, beschreibt es die wesentlichen Prozesse, wie Menschen sich und ihre Umwelt wahrnehmen, diese Informationen verarbeiten, auf dieser Grundlage fühlen und handeln, und dementsprechend miteinander kommunizieren und lernen und sich zu verändern.

2.1 NLP-Grund / Vorannahmen

Diese Grundannahmen sind eine Haltung, mit der man der Welt gegenübertritt. Sie sind im Laufe der Entwicklung von NLP entstanden und beschreiben grundlegende Einstellungen des NLP. Obwohl diese Vorannahmen, mit denen wir unsere Welt betrachten, unser Leben drastisch beeinflussen, sind wir uns ihrer oft nicht bewusst.



2.2 NLP Kommunikationstechniken

- Pacing, Rapport, Leading
- Wahrnehmung über Repräsentations-System „VAKOG“
 - V = Visuell „Sehen“
 - A = Auditiv „Hören“
 - K = Kinästhetisch „Fühlen“
 - O = Olfaktorisch „Riechen“
 - G = Gustatorisch „Schmecken“
- Meta-Modell der Sprache
 - Tilgung
 - Generalisierung
 - Verzerrung
- Wahrnehmungsposition
 - Ich-Position
 - Du-Position
 - Meta-Position
- Feedback Regeln

3 KOMMUNIKATION

Die Basis für eine erfolgreiche Kommunikation ist neben dem Bewusstsein der NLP-Grundannahmen, die Herstellung von *Rapport*. Unsere Kommunikation gelingt nur dann, wenn wir es schaffen, den anderen zu verstehen, eine Verbindung und ein vertrauensvolles Verhältnis zum Gegenüber aufzubauen.

3.1 Schaffe Verbindung und Vertrauen

Voraussetzung für einen Rapport ist, dass wir durch *Pacing*, bewusstes oder unbewusstes Angleichen aneinander ermöglichen, sowohl in Körpersprache als auch der Sprechmuster. Damit wird Pacing zu einem sehr wichtigen Werkzeug, um jemand anderen wirklich wahrzunehmen.

Wahrnehmen können wir über unsere 5 Sinne: **V**isuell (sehen); **A**uditiv (hören), **K**inästhetisch (fühlen), **O**lfaktorisch (riechen) und **G**ustatorisch (schmecken). Durch einander Angleichen, die Wahrnehmung des Gegenübers, erschaffen wir eine tiefe Verbindung, die wir als Rapport bezeichnen. Rapport ist die Fähigkeit, die Welt eines anderen zu betreten und zu ihm eine Brücke zu bauen. Wenn der Rapport vorhanden ist, dann verschwindet der Widerstand, der Gegenüber kann sich öffnen und einen tieferen, kollegialen Kontakt herstellen. Nachdem man sich eine Weile dem Gesprächspartner angeglichen und den Rapport hergestellt hat, kann man dazu übergehen, ihn zu führen (*Leading*) und dadurch die Richtung der Kommunikation zu beeinflussen.

3.2 Verstehe die Hintergründe

Über unsere 5 Sinne nehmen wir den Gesprächspartner, das Gespräch sowie das Umfeld wahr. Normalerweise bevorzugen Menschen einen der drei Hauptsinne, so gibt es Menschen, die eher visuell, eher auditiv oder eher kinästhetisch orientiert sind. Im Gespräch achten wir auf bestimmte „Schlüsselworte“ welche uns den Hinweis liefern, in welchem primären Repräsentationssystem sich der Gesprächspartner befindet.

Visuelle Typen, benutzen häufiger Sätze wie: „Das sehe ich so“, „Das sieht gut aus“. Beim *auditiven Typen* fallen oft Sätze wie: „klingt nicht schlecht“, „Viel Lärm um nichts“. Wobei der *kinästhetische Typ* Sätze äußert wie: „Vom Gefühl her“, „sich fallen lassen“.

Gerade in der virtuellen Kommunikation ist es deshalb umso mehr von großer Bedeutung, auf diese *Prozessverben* zu achten. Hier ist das Risiko um ein Vielfaches höher, aneinander vorbei zu „Schreiben“ als in einem „Face to Face“ Gespräch.

In der Eile lassen wir in der Kommunikation gerne Informationen weg, verallgemeinern oder verzerren. Auf diese Weise entspricht eine gesendete Nachricht oft nicht mehr ganz der eigentlich gemeinten Nachricht. Um verloren gegangene Informationen wieder zurückzugewinnen, Zusammenhänge und Hintergründe besser zu verstehen, können wir das Format des *Meta-Modell der Sprache*, nutzen. Beim Meta-Modell geht es um das Hinterfragen von behindernden Überzeugungen, inneren Einstellungen und Sichtweisen, die unser Denken, Wahrnehmen und Fühlen beeinflussen. Häufige zu beobachtende Sprachmuster, die zu Missverständnissen führen, sind *Tilgungen*, *Generalisierungen* und *Verzerrungen*.

Von einer Tilgung ist die Sprache, wenn eine Aussage wenig bis keine Informationen enthält. Eine Tilgung ist sehr gut daran zu erkennen, wenn wir gedanklich etwas hinzufügen müssen um die Aussage des Gesprächspartners zu verstehen. Häufig heißt es dann z.B. „Das ist mir zu teuer“, oder „Ich habe keine Zeit“. Kurz und knapp ist hier die Devise.

Im Muster der Generalisierung werden unterschiedliche Erfahrungen unter einen gemeinsamen Nenner zusammengefasst. Informationen werden komprimiert und Hintergründe weggelassen. Aussagen wie: „Das ist immer so“, oder „Damit haben wir noch nie Geld verdient“ haben ihren Platz im Alltag gefunden. Sozusagen, die Zip-Datei der Sprache.

Beim Prozess des Verzerrens werden Erfahrungen auf verschiedene Arten umgewandelt. Meistens werden sie so verdreht, dass sie einen Menschen stark in seinen Handlungsmöglichkeiten einschränken. Oft kommt es vor, dass unser Gegenüber genau zu wissen glaubt, was wir denken oder fühlen, ohne einen direkten Anhaltspunkt zu haben. Hier kommt es zu Aussagen wie: „Wodurch hat sich Ihre Einstellung verändert?“ oder „Sie zwingen mich, Konsequenzen zu ziehen“.

Durch gezielte Fragen wie z.B.: „Was genau ist Ihnen zu teuer?“ oder „Wie genau zwinge ich Sie?“ gelangen wir mehr und mehr in die Tiefenstruktur und verstehen so Zusammenhänge, die eigentliche Botschaft und den Kern des Problems. Häufig kommt es vor, dass der Gesprächspartner während dem Gespräch von alleine die Lösung findet und so das eigentliche Problem hinter der Aussage auflösen kann.

3.3 Perspektivwechsel

Ein Perspektivwechsel, erweitert unser Blickfeld, verändert unsere bisherige Sichtweise und wir entdecken Details und neue Sichtweisen, die wir noch nicht bedacht haben. Die drei *Wahrnehmungspositionen* ermöglichen es uns, eine Situation aus unterschiedlichen Blickwinkeln zu sehen und verschiedene Positionen innerhalb der Situation einzunehmen. Während die meisten Menschen im Alltag vor allem die erste Wahrnehmungsposition erleben (die Ich-Perspektive), verpassen sie die Möglichkeit, die zwei weiteren Perspektiven wahrzunehmen. So entsteht ein vollständigeres und ressourcenvolleres Abbild der Situation.

Ich-Position: Du siehst aus deinen Augen, wie du die Dinge tust. Diese Wahrnehmungsposition ist die Art und Weise mit der die meisten Menschen im Alltag durchs Leben gehen. Im NLP sagen wir auch, wir sind in dieser Position voll assoziiert (emotional voll beteiligt).

Du-Position: Diese Position ist die einer anderen beteiligten Person. Du siehst dich selbst aus der Perspektive eines / einer Anderen. In dieser Position sind wir von uns selbst dissoziiert (von aussen betrachtet) und mit der anderen Person assoziiert.

Metaposition-Perspektive: In dieser Position bist du nicht aktiv beteiligt und schaust von außen auf die Situation. Wenn wir davon sprechen eine Situation dissoziiert zu erleben, meinen wir genau das. Wir sehen eine Situation von außen, sehen, wie die Menschen sich in dieser Situation verhalten und hören, was sie sagen. Wenn du diese Position einnimmst, ist es üblicherweise hilfreich in die Position eines wohlwollenden neutralen Beobachters zu gehen.

3.4 Auf das Wie kommt es an

Es gibt Gesprächssituationen, in denen es verlangt wird, kritische Punkte anzusprechen. Dabei können wir uns die *Sandwich-Methode* aus den *NLP-Feedbackregeln* zu Nutze machen. Die Sandwich-Methode ist eine Feedback-Form, bei der die negative Botschaft mit Lob verpackt wird und dadurch für den Feedback-Nehmer angenehmer werden soll. Die positiven Worte am Anfang und Ende sollen die eigentliche Kritik abmildern oder gar ausgleichen. Feedback ist eine Form von sozialer Rückmeldung, mit deren Hilfe Fähigkeiten und Verhaltensweisen leichter und schneller erlernt werden können. Damit dies geschehen kann, sollte das Feedback unter Beachtung folgender Regeln erfolgen.

Zum Start des Gespräches sollten die positiven Punkte genannten werden, im Anschluss, die zu verbessernden.

Kritikpunkte und dessen vorhergehende Wahrnehmung, sollten immer in der Ich-Botschaft formuliert werden (Ich habe wahrgenommen...)

Kritisiert sollten immer nur das Verhalten oder Ergebnisse werden, nie die Person. Begründe dabei die Meinung (Aus meiner Sicht könnten Sie...)

Bei Empfehlungen konstruktiv, lösungsorientiert und unterstützend sein (Vielleicht können Sie...)

Feedback geben, erst wenn der Feedbacknehmer in einem aufnahmebereiten Zustand ist.

Das Feedback sollte auch zeitnah geschehen und nicht zu viele Punkte enthalten (7 ± 2 Regel)

4 FAZIT

Die Anwendungsmöglichkeiten von NLP-Methoden für eine erfolgreiche Kommunikation im Business sind sehr vielfältig. Darüber hinaus bietet NLP noch viele weitere Formate und Methoden für diesen wie auch weitere Bereiche. NLP ist vor allem aber eine innere Haltung und steht für eine exakte Wahrnehmung im Inneren, wie auch im Äußern. Der Ursprung vieler Probleme wie auch Lösungen, befindet sich in uns selbst. D.h. es liegt an uns selbst, wie wir den NLP-Grundannahmen gegenüberreten, auf unsere Umwelt zugehen und unsere Filter öffnen, für das was wirklich um uns herum geschieht. Weiter dürfen wir uns wieder mehr Zeit nehmen für *Bewusst-Sein*, Gespräche *aktiv führen* und bewusst die Geschwindigkeit des Alltags raus zu nehmen. Vor allem, wo wir in der heutigen schnelllebigen Zeit, überall auf Stress treffen und Burnout zur Volkskrankheit Nr.1 wird. „*Burnout ist keine Krankheit, Burnout ist eine Art innerer Haltung*“. Die Wahrnehmung der eigenen inneren Haltung, Gedanken, Ziele und Sein, ist unabdingbar.

5 LITERATUR- UND QUELLENVERZEICHNIS

- Grochowiak Klaus, Susanne Haag (2018): Das Arbeitsbuch zur NLP Practitioner Ausbildung
- Grochowiak Klaus (2010): Das NLP Master Handbuch
- NLPedia Die NLP Enzyklopädie: www.nlpportal.org
- Lachmayr-Kott Tanja und Kott Torsten: CTA Arbeitsunterlagen und Folien
- Stefan Landsiedel: www.landsiedel-seminare.de
- Neures Akademie: www.neures.de
- Prof./UCN Karl Nielsen & Prof./UCN Nandana Nielsen: Die Karten zur NLP-Ausbildung