

Erfahrungsbericht NLP-Praktikerausbildung von J.S.

Wer mich kennt, weiß, daß ich ein rationaler Mensch bin, der den meisten neuen Dingen skeptisch gegenüber ist, bis er von deren Wirksamkeit überzeugt ist. Genauso war es auch beim NLP (Neuro Linguistisches Programmieren).

Ich begann vor ca. 6 Jahren, mich für diese Methode zu interessieren. Ich laß einige Bücher und war der Meinung, daß die beschriebenen Techniken sich hervorragend eigneten, wenn sie denn so funktionieren. Mir war aber auch bewußt, daß die Darstellung in den Büchern ein wenig rosarot ist.

Jetzt kenne ich auch die Praxis und muß sagen, daß ich positiv überrascht bin, was alles mit NLP möglich ist. Vorgewarnt war ich ja durch einige negative Zeitungsartikel, die diese Methode als stark manipulativ darstellten und die den Menschen auf die sie angewandt wird, keine Wahl mehr läßt. Zudem hinterließ der Begriff „Programmieren“ einen negativen Beigeschmack.

Zu dem Vorwurf der Manipulierbarkeit ist zu sagen, daß NLP genauso wenig oder viel manipulativ ist, wie normale Kommunikation. Ich kann z.B. zu einem Kunden sagen: „Also Hr. XY, daß Gesamtprojekt beläuft sich auf 380.000 DM, die kleine Lösung ist mit 250.000 DM etwas günstiger, aber schöner ist es natürlich, eine durchgängige Lösung zu haben, die im gesamten Unternehmen genutzt wird!“

Hiermit gebe ich dem Kunden zwei Möglichkeiten, zwischen denen er wählen kann, entziehe ihm die Wahlmöglichkeit aber sofort wieder, da ich die teurere Lösung präferiere. Zudem habe ich die günstigere Lösung abgewertet („kleine Lösung“). Jetzt könnte es sein, daß der Kunde die „Manipulation“ erkennt und aus Trotz die günstigere Variante wählt.

Dies war ein Beispiel für normale Kommunikation. Mit NLP könnte der Satz z.B. so aussehen: „Sie haben die Möglichkeit zwischen einer Variante für 250.000 DM und einer anderen für 380.000 DM zu wählen, die dann das komplette Paket der Dienstleistungen enthält.“

Bei diesem Beispiel hat der Kunde eine echte Wahl durch die weiche Formulierung am Beginn des Satzes (Sie haben die Möglichkeit...). Zudem enthält der Satz keine Wertung der beiden Möglichkeiten. Es wird aber sehr wohl auf Vorteile der teureren Lösung hingewiesen.

Dieser Satz ist etwa genauso wenig manipulativ, wie das andere Beispiel, aber die noch vorhandene Manipulation ist fast nicht mehr zu erkennen. Daraus resultiert eine viel geringere Abwehrhaltung des Kunden (vielleicht auch gar keine mehr), so daß sein Widerstand abgebaut wird. Diese Formulierung ist also mit Sicherheit effektiver als die vorherige.

Zum Zweiten zeigt dieses Beispiel, daß die Menschen nicht eingeeengt werden, sondern das sie echte Wahlmöglichkeiten haben. Die Zeitungsartikel sind also nicht nur ungenau, sondern eigentlich ist das Gegenteil der Fall.

Der Begriff der „Programmierung“ resultiert aus einer schlechten Namensfindung für diese Methode, weil eigentlich die Programme (Verhaltensweisen) des Menschen gemeint sind und nicht deren Programmierung. Die beiden Begründer des NLP haben dies auch schon häufiger bedauert, und es sind Bestrebungen im Gange, eine neue Bezeichnung zu finden.

Natürlich hat NLP auch seine Grenzen, die man in der Ausbildung auch kennenlernt. Die Methode gliedert sich in zwei Grundrichtungen auf, das therapeutische NLP und das „alltägliche“-NLP. Sinnvoll ist im Führungskräfte-Bereich nur das „alltägliche“ NLP, das auch von Wolfgang Hamm verbreitet wird. Damit bin ich beim Kernpunkt der Ausbildung: der Qualität. NLP steht und fällt mit dem Trainer/Coach. Ein „schlechter“ Trainer bringt einem die Techniken und Modelle in linearer Form bei (ein Punkt nach dem anderen), ein „guter“ Trainer lehrt systemisch (Welche Reaktion löse ich bei einem Menschen aus, wenn ich XY sage?). In dieser Beziehung hatte ich Glück, gleich an einen guten Trainer geraten zu sein (in meinem Kurs sind zwei Leute, die von anderen Trainern zu uns gewechselt sind).

Das erklärt auch, warum einige NLPler so kauzig oder merkwürdig sind: Sie führen die gelernten Techniken Schritt für Schritt durch, ohne zu wissen, ob das gerade sinnvoll ist (und wahrscheinlich auch, ohne zu wissen, was sie genau tun). Ich beherrsche wahrscheinlich weniger Techniken und Modelle als diese Leute, aber dafür kann ich jetzt sehr viel besser mit anderen Menschen kommunizieren. (Zur Erinnerung: 90% der Kommunikation läuft non-verbal ab!)

Ich achte jetzt z.B. auf die Körperhaltung, die Stimmlage, den allgemeinen Gesichtsausdruck, die Muskelspannung, die Atmung, das Sprechtempo, etc. Diese Dinge lagen früher außerhalb meines Wahrnehmungsbereiches (will sagen: Ich habe nicht darauf geachtet).

Beispiel: In einer Schulung frage ich einen Teilnehmer, ob er alles verstanden hat. Er sagt ja, weil er sich nicht blamieren möchte, oder Angst hat, seine Schwäche vor den anderen Teilnehmern zuzugeben. Mit Hilfe meiner (jetzt) erweiterten Wahrnehmung kann ich seine Antwort überprüfen (non-verbale Negation) und ggf. den nicht verstandenen Schulungsteil später noch einmal wiederholen (vielleicht schwankte seine Stimme bei der Antwort, oder seine Gesichtsmuskeln waren angespannt...). Im Fachjargon werden solche Aussagen Inkongruenzen genannt.

Diese Inkongruenzen zu erkennen, kann bei Verhandlungen wichtig sein, ebenso wie das richtige „Ansprechen“ meines Gegenübers. Damit ist die Wortwahl bei den Verben gemeint. Sagt der Kunde z.B.: „Ihr Angebot gefällt mir noch nicht!“, dann deutet seine derzeitige Wortwahl („gefällt“) auf das kinästhetische Repräsentationssystem hin (Fühlen). In diesem Fall wäre es sehr negativ, zu fragen: „Was können wir denn tun, damit das für sie besser aussieht?“ Das Verb („aussieht“) deutet auf das visuelle Repräsentationssystem hin – ich rede also buchstäblich an meinem Gegenüber vorbei. Viel besser wäre in diesem Zusammenhang zu sagen: „Was können wir denn tun, damit sich das für sie besser anfühlt?“ Hier befindet man sich im richtigen Repräsentationssystem!

Sehr wichtig ist auch das Meta-Modell der Sprache. Mit Hilfe dieses Modells kann ich sprachliche/gedankliche Verzerrungen oder Auslassungen auflösen. Kunde: „Offensichtlich fehlt hier noch etwas!“ Mit der Meta-Modell-Frage: „Für wen ist es offensichtlich?“ kann ich den Kunden von der oberflächlichen Aussage in die Tiefenstruktur führen – er macht sich Gedanken, was er selbst vermißt. Die Frage: „Was genau fehlt wo?“ führt ebenfalls zu einer genaueren Darstellung des Gesagten. Es ist dann nicht selten der Fall, daß sich solche Aussagen komplett auflösen und der Gesprächspartner erkennt, daß er eigentlich gar keine Einwände mehr hat.

NPL läßt sich ebenso gut zur Motivation von Teammitgliedern einsetzen. Häufig kommt es vor, daß einzelne Leute im Team Widerstände gegen eine Teamarbeit aufbauen, weil sie sich in der Hierarchie übergangen fühlen, oder weil sie glauben, eine nicht angemessene Aufgabe erhalten zu haben. Diese Widerstände kann der Teamleader abbauen, indem z.B. Feedbackrunden in die Teamarbeit eingebaut werden. In einer Feedbackrunde kann jeder sprechen, ohne unterbrochen zu werden. Da diese Regel bekannt ist, trauen sich mit der Zeit auch ruhigere Teammitglieder, ihren Teil dazu beizutragen. Das Sprechen in der Feedbackrunde entlastet zudem die Mitarbeiter.

In Teams kann auch hervorragend mit dem Meta-Modell gearbeitet werden. Äußert ein Mitglied z.B.: „Ich kann das nicht machen, weil...“, bietet sich die Frage an: „Was würde passieren, wenn du es tun würdest?“. Damit ist das Teammitglied in die Lage versetzt, sich Gedanken über mögliche Konsequenzen zu machen, die sich bei genauerer Betrachtung meistens vollständig auflösen. Fast gleichzeitig findet das Teammitglied dann auch die Lösung oder eine Vorgehensweise, ohne das sich der Teamleader einmischen muß. Durch die Tatsache, eine **eigene** Lösung gefunden zu haben, ist das Teammitglied zusätzlich motiviert (positive Spirale).

Mein Fazit ist, daß NLP ein hervorragendes Kommunikations-/Motivationsinstrument für Teamleader oder Fach- und Führungskräfte ist. Es erweitert die eigenen Wahlmöglichkeiten und schärft die Wahrnehmung. Es lehrt, den Anderen so zu akzeptieren, wie er ist. Das verbessert die „Chemie“ und hilft bei Problemen Lösungsmöglichkeiten zu finden.

Mein Kurs ist jetzt fast zu Ende, aber ich habe mit einigen anderen Teilnehmern bereits eine Arbeitsgruppe gebildet, damit wir uns ständig weiter mit dem Thema NLP beschäftigen können – und das passiert ja nun nicht bei jeder Fortbildung...