

Best of Communication by NLP

Evi Anderson-Krug für die Winspiration Academy

Wie gelingt hervorragende Kommunikation? Viele grundlegende Beobachtungen darüber stammen aus dem NLP, dem Neurolinguistischen Programmieren. NLP entstand in den Siebziger Jahren in den USA, die Idee dahinter war, herauszufinden, was brillante Kommunikatoren anders und vor allem besser machten als ihre Kollegen. So beobachteten

die NLP-Entwickler einige der erfolgreichsten Therapeuten jener Zeit und erarbeiteten daraus quasi die Essenz hervorragender und erfolgreicher Kommunikation. Ihre Überzeugung war, dass alles, was bestimmte Menschen können, auch für andere Menschen nutzbar gemacht werden kann.

Zu diesem Zweck nutzen wir unser Gehirn und unsere Wahrnehmungskanäle (Neuro), sowie unsere Sprache (Linguistik), um uns so zu verändern, wie wir uns das wünschen (Programmieren).

Ein paar dieser sehr praktischen Ideen für gelingende Kommunikation möchte ich an euch weitergeben.

1. The map is not the territory

Da ist zunächst mal die Landkarte, mit der wir uns durch die Welt bewegen. Eine zentrale Grundannahme des NLP lautet „The map is not the territory“ – „Die Landkarte ist nicht das Gebiet“. Das bedeutet, dass wir uns eine Landkarte, eine Map erstellen müssen, um uns in der Welt zurechtzufinden. Stell dir mal vor, du hättest eine Landkarte deiner Stadt im Maßstab 1:1 und noch dazu in 3D. Die würde dir überhaupt nichts nützen! Damit uns eine Landkarte helfen kann, müssen wir Dinge weglassen, Überflüssiges tilgen, uns auf das Wesentliche konzentrieren.

Diese Landkarte, die wir dadurch erstellt haben, ist hilfreich, doch es ist nur ein Modell unserer Welt, ein Modell unserer Realität – und nicht die Realität selbst. Doch wir denken, dass diese Abbildung, die wir uns gemacht haben, die Wahrheit ist. Wir sind überzeugt, dass dieses Bild, das wir uns erstellt haben, diese Landkarte, richtig ist.

Dein Gesprächspartner denkt dies jedoch auch von seiner Landkarte, die ganz anders aussehen kann. Und diese unterschiedliche Betrachtung der Welt – mit der Überzeugung, sie wäre richtig - ist die Grundlage vieler Konflikte und Missverständnisse.

NLP bietet einfache Möglichkeiten, die Landkarte des anderen zu erkennen und zu verstehen – und vor allem, in sie einzutauchen.

2. Sympathie erzeugen

Wir mögen Menschen, die so sind wie wir. Damit ist nicht gemeint, dass wir alle gleich und identisch herumlaufen müssen, doch mit Menschen, an denen wir Vertrautes wahrnehmen, fühlen wir uns instinktiv am wohlsten.

Du kannst selbst überprüfen, ob diese Behauptung stimmt, wenn du an Beziehungen mit Menschen denkst, mit denen du eine gute Verbindung hast. Hier gibt es mindestens in einem wichtigen Bereich eine Übereinstimmung, wenn nicht sogar auf vielen Ebenen.

Dies hat auch mit der Ausschüttung des Bindungshormons Oxytocin zu tun, das immer dann, wenn Vertrauen und eine gute Verbindung besteht, produziert wird. Oxytocin ist zudem angstlösend und fördert die zwischenmenschliche Bindung.

Einer der grundlegenden Möglichkeiten, Sympathie und Vertrauen zu erzeugen, besteht also darin, unser Gegenüber, unseren Gesprächspartner davon zu überzeugen, dass er sich bei mir sicher fühlen kann. Dies geschieht, indem wir uns einander angleichen, indem wir dem anderen ähnlich werden, zumindest für die erste Phase des Kennenlernens, bis ein guter Draht entstanden ist.

Wir können dies in vielen Bereichen tun:

Wir können dem anderen ähnlich werden, indem wir seine Körperhaltung spiegeln: wie steht oder sitzt mein Gesprächspartner, wie bewegt er sich? Hat er die Arme verschränkt, steht er mit einem angewinkelten Bein da, hält er den Kopf schief? All dies können wir spiegeln, indem wir diese oder eine ähnliche Körperhaltung einnehmen.

Es geht nicht darum, den anderen nachzuäffen oder irgendwelche Bewegungen zu übernehmen, die nichts mit unserem Naturell zu tun haben. Wir sollten uns daher auch sehr sensibel angleichen und uns selbst dabei wohlfühlen. Doch das Angleichen ist ungefähr so, als würden wir in einer fremden Stadt nach dem Weg fragen und zunächst mal unsere Muttersprache verwenden. Es besteht eine hohe Wahrscheinlichkeit, dass wir nicht verstanden werden. Wenn wir aber ein paar Worte in der Sprache des anderen sprechen können, auch wenn es uns im ersten Moment noch so ungewohnt vorkommt, werden wir leichter verstanden und unsere Botschaft kommt an.

Sobald es uns gelungen ist, hier durch Spiegeln der Körperhaltung einen guten Draht zum anderen aufzubauen, gelingt das Gespräch viel leichter und wir können wieder zu unserer normalen Körperhaltung übergehen. Oft stellen wir dabei fest, dass sich dann unser Gesprächspartner uns angleicht – er möchte die Ähnlichkeit aufrechterhalten, weil Sympathie da ist.

Vieles davon machen wir seit Kindesbeinen an unbewusst, wir gleichen uns dem anderen an.

Außer der Körperhaltung können wir uns auch im Tonfall, in der Sprechgeschwindigkeit, der Lautstärke an den anderen angleichen. Oder in der Art der Emotion, die der andere zeigt.

Es gibt eine Geschichte von Bill Gates, der sich als junger Software-Entwickler mit einigen wichtigen Managern von IBM treffen wollte. Er als junger Bursche kaufte sich extra einen Anzug, um sich den IBMlern anzugleichen. Und die Manager von IBM zogen extra Jeans und T-Shirts an, um den jungen Mann nicht zu verschrecken. Als sie sich trafen, so wird erzählt, stand Gates im Anzug den Männern von IBM gegenüber, die in Jeans und T-Shirts gekommen waren. Obwohl sie nun wieder nicht ähnlich gekleidet waren, hatten sie doch gezeigt, dass sie sich auf den anderen einlassen wollten.

Die bewusste Form der Angleichung nennt man im NLP „Pacing“, der Fachbegriff für den guten Draht nennt man „Rapport“.

3. Wahrnehmungskanäle und Signalwörter erkennen

Ein weiterer Aspekt, die Welt unseres Gegenübers zu verstehen, sind unsere Sinneskanäle und bestimmte Sprachmuster, die wir verwenden. Wir nehmen Informationen durch unsere fünf Sinne auf, durch Sehen, Hören, Spüren, Riechen und Schmecken. Jeder von uns hat seine Lieblingskanäle, obwohl wir natürlich meist alle zur Verfügung haben. Oft ist uns das gar nicht bewusst, bis zu dem Moment, an dem wir einmal konkret darauf achten.

Visuell: Wir nehmen Informationen durch unsere Augen auf, durch visuelle Reize, durch alles, was uns optisch geboten wird: Bilder, Filme, Design, Farben, Zeichen uvm. Dieser Kanal ist bei den meisten Menschen, vor allem in unserem westlichen Kulturkreis, sehr ausgeprägt.

Auditiv: Ebenso wichtig ist das, was wir über unsere Ohren wahrnehmen: Sprache, Klang, Töne, Geräusche, Lärm, Stille – alles das, was uns erzählt wird, Musik die wir hören, ein Podcast, der wir hören.

Kinästhetisch: Dieser Kanal umfasst alles, was wir mit unserer Haut, mit unseren Händen, aber auch mit dem ganzen Körper wahrnehmen und buchstäblich begreifen.

Olfaktorisch: Umfasst alles, was wir riechen können, Düfte, Parfüm, Geruch von Speisen, von gutem Wein ...

Gustatorisch: all dies, was wir schmecken und uns auf der Zunge zergehen lassen.

All diese Informationen sortieren wir in unserem Gedächtnis, in unserem Gehirn ein. So haben wir einen Fundus an inneren Bildern, an erinnerten Gesprächen oder inneren Dialogen, an Erinnerungen darüber, wie sich vielleicht ein Spaziergang mit nackten Füßen am Meer anfühlt, wie ein guter Wein schmeckt. Oder eben auch Gedanken und Vorstellungen von künftigen Ereignissen, Bildern, Dialogen, Gefühlen.

Wenn wir jetzt mit einem anderen Menschen reden, verwenden wir häufig Wörter, die unseren bevorzugten Wahrnehmungskanälen entsprechen.

Das heißt, wenn du sehr visuell bist, benutzt du vermutlich Begriffe, die mit Sehen zu tun haben: „Das hast du mir sehr farbig ausgemalt, du siehst alles schwarz-weiß, ich sehe das klar vor mir, das ist eine glänzende Zukunft, ich sehe das ein, mir wird es klar, sie ist eine schillernde Persönlichkeit...“

Wenn du sehr auditiv bist, wirst du Begriffe bevorzugen, die mit dem Hören zu tun haben: „Das klingt für mich gut, das ist stimmig für mich, was ist das wieder für ein Donnerwetter, der Knackpunkt ist ..., ich erzähle Ihnen noch mehr davon, ihre Stimme klingt dumpf, dann lass mal hören...“

Kinästhetische Menschen dagegen verwenden Worte, die mit Fühlen, mit Tun, mit Anpacken zu tun haben: „dann lass uns mal loslegen, das macht Eindruck auf mich, wie kriegen wir jetzt die Kuh vom Eis? Da geht mir das Herz auf, es ist erdrückend, ich fühl mich federleicht, ich bin heute so beschwingt, ich tanze durchs Leben...“

Last but not least haben wir natürlich auch einige olfaktorische und gustatorische Begriffe, also diejenigen, die mit Riechen und Schmecken zu tun haben. „Das schmeckt dir wohl nicht, mein Vorschlag? Ich lasse mir das mal auf der Zunge zergehen. Ich kann ihn nicht riechen. Er leckte sich die Lippen, mir kommt die Galle hoch, ich bin sauer, was für ein süßes Geschöpf...“

Natürlich verwenden wir Begriffe aus allen Bereichen, doch manchmal ist es hilfreich, genau darauf zu achten, welche Sprachmuster unser Gesprächspartner verwendet. Dann können wir uns nämlich ebenfalls darauf einstellen und uns angleichen. Wir können Argumente in seiner „Sinnessprache“ liefern. So kann ein und dasselbe Argument unterschiedlich formuliert werden:

Darf ich Ihnen das Produkt ans Herz legen? (kinästhetisch)

Darf ich Ihnen noch mehr darüber erzählen? (auditiv)

Darf ich Ihnen noch mehr davon zeigen? (visuell).

So können wir jederzeit, wenn wir aneinander vorbei reden, einmal inne halten und überlegen, ob wir unsere Argumente vielleicht in einer anderen Sinnessprache formulieren können. Nämlich in der unseres Gesprächspartners.