

ifapp Berlin

Institut für angewandte Positive Psychologie

NLP-Masterausbildung 11M13

NLP Masterarbeit

von Cornelia Geisler

Thema:

„Hallo – schön, dass Sie da sind!“

Ein Format zum Erlernen von Small Talk

bei Business-Veranstaltungen

Berlin, im Januar 2012

Inhalt

I. Problemformulierung

II. Zielformulierung

III. Das Format

Ablauf:

1. Einsatz der NLP-Strategie „Modelling“
Auswahl des Modells/Vorbilds
2. Verhalten modellieren
Lernen am Modell
3. Verhalten dissoziiert kopieren
4. Verhalten assoziiert vorstellen
(Separator)
5. Öko-Check
(Separator)
6. Rollenspiel
Übung: „Rapport aufbauen“
7. Future Pacing
Mentales Vorbereiten auf Veranstaltungen

IV. NLP Grundannahmen

V. NLP Methoden und Elemente

VI. Schwierigkeiten und Hindernisse

I. Problemformulierung

Kristin S. (29 J.) arbeitet in der Marketingabteilung eines Konzerns. Das Unternehmen unterstützt als Sponsor verschiedene Großveranstaltungen (z.B. Bambi Verleihung, Goldene Henne, CHIO Turnier, Beachvolleyball Events etc.) und es gehört zu Kristins Aufgaben, bei der Organisation der Veranstaltungen mitzuwirken. Darüber hinaus betreut sie die Geschäftspartner und Vorstandsmitglieder des Unternehmens als Gäste der Veranstaltungen.

Kristin wendet sich an mich, mit der Bitte um ein Coaching, da sie ihre Kommunikation, speziell den Bereich „Small Talk“ mit Geschäftspartnern, verbessern möchte. Im Gespräch mit mir fällt der (Glaubens-)Satz: *„Small Talk fällt mir oft schwer, da ich eher zurückhaltend bin.“* Sie erzählt von den letzten beiden Großveranstaltungen, wo es ihr nicht gelungen sei, ein längeres Gespräch mit den Geschäftspartnern Herr K. und Herr F. zu führen. Beide Gespräche kamen nicht über die Begrüßung, das Bekunden des Befindens und die Beantwortung der Frage, ob alles zur Zufriedenheit verlief, hinaus. Kristin konnte sich das nicht erklären, da sie mit Herrn K. und Herrn F. schon vorher Kontakt hatte und beide *„eigentlich“* sympathisch fand. Was sie dabei besonders ärgerte war, als das Gespräch mit Herrn K. immer mehr ins Stocken geriet, trat ein Kollege an ihren Tisch und führte das Gespräch mit Herrn K. einfach fort, wobei sich beide sehr angeregt über ihre Kleinkinder und über Musik unterhielten.

II. Zielformulierung

Coach: *„Was möchtest du mit dem Coaching genau erreichen?“*

Kristin: *„Ich führe Small Talk-Dialoge mit meinen Geschäftspartnern bei Veranstaltungen.“*

Coach: *„Woran wirst du erkennen, dass du dein Ziel erreicht hast?“*

Kristin: *„Die Gespräche dauern länger als 5 Minuten.“*

„Die Konversation verläuft flüssig und gerät nicht ins Stocken.“

„Mein Gesprächspartner und ich fühlen uns beide wohl im Gespräch.“

III. Das Format

1. Einsatz der NLP-Strategie „Modelling“

Auswahl des Modells/Vorbilds

Coach: *„Gibt es jemanden in deinem Bekanntenkreis, der gut Small Talk halten kann? Jemand der leicht mit anderen ins Gespräch kommt? Der sich ohne weiteres auch mit ganz fremden Menschen unterhalten kann? Der einfach auf andere zugeht und mit ihnen plaudert?“*

Nach einigem Überlegen fällt Kristins Wahl auf ihren Freund Christian.

Bis zum nächsten Coaching bekommt Kristin die „Hausaufgabe“, ihr Modell beim Kommunizieren zu beobachten. Ohne dass Christian es bemerkt, soll sie ihn dabei beobachten, wie er mit anderen Menschen ins Gespräch kommt, was er dabei macht (Verhalten) und wie er es macht, um ins Gespräch zu kommen (Fähigkeit). Anschließend soll sie ihre Beobachtungen aufschreiben und ihre Notizen zum nächsten Termin mitbringen.

2. Verhalten modellieren (Lernen am Modell)

- a) Besprechung und Auswertung der „Hausaufgabe“. Kristin teilt ihre Beobachtungen mit, wobei ihr besonders Christians Fähigkeit zur Empathie bzw. zum Rapport in der Kommunikation aufgefallen ist. Das heißt, Christian gleicht sich hinsichtlich Körperhaltung, Gestik, Tonqualität und Augenkontakt seinem Gesprächspartner an und spiegelt dieses. Damit erzeugt er Vertrauen und Sympathie, womit es ihm gelingt, fast jeden Gesprächspartner für sich zu gewinnen.

b) Das Modell in der Vorstellung beobachten

Coach: „Du hast Christian jetzt genau beobachtet und du weißt nun auch, wie er es schafft, mit anderen ganz leicht ins Gespräch zu kommen. Wenn du magst, dann schließe doch mal deine Augen, lehn dich ganz entspannt zurück und mach es dir zuerst einmal ganz bequem auf deinem Stuhl ...

... und wenn du soweit bist, dann stell dir doch noch einmal die Situation, die Veranstaltung vor und stell dir vor, Christian wäre jetzt dort an deiner Stelle bei dieser Veranstaltung. Was meinst du, wie würde er sich dort wohl verhalten?

Beschreib doch mal was er dort macht?

Wie sieht er aus?

Wie ist sein Gesichtsausdruck?

Welche Haltung nimmt er ein?

Wie bewegt er sich?

Wie verhält er sich?

Was hörst du ihn sagen?

Wie spricht er?

Was hörst du den anderen sagen?

Wo befinden sie sich?

Fällt dir sonst noch etwas auf?

Lass dir ruhig Zeit und sieh und höre genau hin!“

3. Verhalten dissoziiert kopieren

Coach: „Und nun schau dir bitte die gleiche Szene noch einmal an, nur dass statt Christian, du jetzt bei der Veranstaltung bist. Du tauschst mit Christian jetzt die Rolle und verhältst dich ganz genauso, wie er sich gerade verhalten hat. Du kannst dich sehen und dich beobachten, wie du genauso auftrittst, wie vorher Christian aufgetreten ist. Du siehst dich in demselben Zustand, du nimmst dieselbe Haltung ein, du bewegst dich genauso, du verhältst dich genauso, du sagst dasselbe. Alles läuft genauso ab, nur dass du jetzt bei der Veranstaltung bist und du dich beobachtest. Nimm dir Zeit und beobachte dich genau!“

4. Verhalten assoziiert vorstellen

Coach: „Und jetzt möchte ich dich bitten, noch einmal in die Szene einzusteigen und zu erleben und zu fühlen, wie es ist, wenn du das gewünschte Verhalten zeigst. Durchlaufe die ganze Szene noch einmal und spüre, wie es sich anfühlt, wenn du dich so verhältst. Lass dir Zeit und koste das Gefühl ganz aus!“

Separator

Coach: „Hallo Kristin, komm doch bitte mal zu mir zurück. Öffne deine Augen und schau mich an! Wie geht es dir? Ist alles in Ordnung? ...“

5. Öko-Check

Coach: „Gefällt dir das, was du dir gerade vorgestellt und gesehen hast? Möchtest du das neue Verhalten wirklich haben? Oder gibt es etwas, was dir nicht gefällt? Gibt es irgendetwas, was dich stört?“

„Wenn ja, dann gehe noch einmal zurück in die Szene und tauche an der Stelle ein, wo dir dein Verhalten nicht zugesagt hat und verändere dein Verhalten so, dass du damit zufrieden bist.“

„Gibt es sonstige Einwände gegenüber deinem neuen Verhalten?“

Eventuell **Separator**

6. Rollenspiel „Rapport aufbauen“

Eine Übung zur Verfeinerung Kristins Rapportfähigkeit.

Rollenspiel ist eine Art Probehandeln. Anhand eines nachgestellten Gespräches (Small Talk mit dem Coach) soll Kristin üben, zu ihrem Gesprächspartner Rapport aufzubauen. Dabei soll sie besonders auf die Körperhaltung, Gestik, Mimik und Tonart ihres Gesprächspartners achten. Sie soll lernen, Blickkontakt aufzunehmen und angemessen lang zu halten. Sie soll sich bewusst der Körpersprache und der Tonqualität des Gesprächspartners anpassen und ihre eigene Bewegung soll die Bewegung des Gesprächspartners spiegeln ohne ihn dabei nachzuäffen.

Themen der „leichten Plauderei“ sind die üblichen Small Talk-Themen, wie z.B. Wetter, Reisen, Kultur, Sport etc. Um dem Gespräch einen Realitätsbezug zu geben, findet das Gespräch idealerweise an einem Stehtisch statt.

Anschließend wird das Gespräch gemeinsam ausgewertet und Kristin erhält ein Feedback hinsichtlich ihrer Rapportfähigkeit und Gesprächsführung. Bei Bedarf können einzelne Sequenzen des Gesprächs solange wiederholt werden, bis der Coachee das Gefühl hat, dass sie „passen“ und „sitzen“. Wenn der Coachee es wünscht, kann das Rollenspiel auch mit einer Kamera aufgezeichnet werden. Damit kann das kommunikative Verhalten des Coachees noch besser ausgewertet und optimiert werden.

7. Future Pacing

Zum Schluss lernt Kristin die Technik „Future Pacing“ kennen. „Future Pacing“ ist eine Form des mentalen Durchspielens, das ihr als Vorbereitung für ihren nächsten „Auftritt“ bei einer Business-Veranstaltung dienen soll. Am Abend vor der Veranstaltung soll sie in Gedanken den nächsten Tag durchlaufen und sich dabei in ihrer Rolle mit ihrem neuen Verhalten erleben.

Folgende Fragen können dem Coachee bei der Imagination helfen:

- *Wie sieht das aus?*
- *Wie hört sich das an?*
- *Wie sind meine Gefühle dabei?*
- *Fühlt es sich richtig an?*

Ende der Coaching-Sitzung.

Anmerkung:

Das beschriebene Coaching mit Kristin hat in dieser Form nicht stattgefunden und stimmt mit dem real abgelaufenen Coaching nur mit der Auswahl des Modells/Vorbilds für die „Hausaufgabe“ (s. S. 2, Punkt 1 und Punkt 2 a) und dem Rollenspiel (s. S. 4, Punkt 6) überein. Das von mir konzipierte Format wurde in der Praxis noch nicht getestet.

IV. NLP Grundannahmen

- a) Die Bedeutung der Kommunikation liegt in der Botschaft, die wir bekommen. In der Kommunikation gibt es keine Fehler, kein Versagen, sondern nur Erfahrungen, Ergebnisse und Feedback.
- b) Die Basis für wirksame Kommunikation ist Rapport.
- c) Menschen treffen stets die besten Entscheidungen, die sie zu einer gegebenen Zeit treffen können. Sie wählen den effektivsten Weg, den sie momentan kennen. Lernen sie bewusst oder unbewusst eine bessere Möglichkeit kennen, werden sie diese auch nutzen.
- d) Flexibilität: Wenn etwas nicht funktioniert, dann mach etwas anderes!
- e) Wir verfügen über die Ressourcen, die wir zur persönlichen Veränderung benötigen. Eine Veränderung kann schnell gehen und darf Spaß machen.
- f) Was ein Mensch kann, können andere Menschen lernen, wenn sie dieselben neurologischen Prozesse nutzen.

V. NLP Methoden und Elemente

Folgende Methoden und Elemente aus bekannten NLP Formaten wurden von mir für die Konzeption des Formats verwendet:

- Format-Rahmen bei NLP-Veränderungsarbeit:
 1. Rapport
 2. Genaue Problemformulierung
 3. Wohlgeformte Zielformulierung
 4. Eventuell Klärung:
 - Was hat A bisher daran gehindert, das Ziel zu erreichen?
 - Welche Ressourcen sind vorhanden, welche werden benötigt?
 5. NLP-Format – die Veränderungstechnik
 6. Ökologie-Check
 7. Test
 8. Future Pacing
- Fragetechniken
- Assoziation und Dissoziation
- Logische Ebenen
- Strategie „Modelling“
- Implizites Modellieren

Meinem Format liegt die Grundstruktur des impliziten Modellierens zugrunde, wobei Teile des NLP-Formats „New Behavior Generator“ von mir abgewandelt und in mein Format integriert wurden. Beim impliziten Modellieren versetzt sich der Coachee in die Position der Modellperson, um ihre Erfahrungen zu durchlaufen. Dadurch kann er ein intuitives Gefühl dafür bekommen, was für eine subjektive Erfahrung die Modellperson macht. Das implizite Modellieren stellt „einen Prozess dar, in dem wir Muster aufnehmen und übernehmen.“ (A. Mohl, Der große Zauberlehrling, Teilband II, S. 608, Junfermann, Paderborn 2010).

Ziel des Formats ist es, dem Coachee über das „Modellernen“ neue Verhaltensweisen zu eröffnen. Das erwünschte Verhalten kann sich der Coachee zuerst über das Modell in der Vorstellung imaginieren sowie ausprobieren und testen, ob dieses neue Verhalten wirklich zu ihm passt. Mit dieser Technik kann sich der Coachee nicht nur neues Verhalten aneignen, sondern auch bereits vorhandenes Verhalten verändern oder optimieren.

Die Veränderungsarbeit des Formats findet vorrangig auf der logischen Ebene des Verhaltens, durch das Rollenspiel auch auf der Ebene der Fähigkeiten statt.

VI. Schwierigkeiten und Hindernisse

Auf Anhieb fällt dem Coachee kein geeignetes oder passendes Modell/Vorbild ein [1. Einsatz der NLP-Strategie „Modelling“].

Abhilfe:

Es muss sich beim Modelling nicht unbedingt um eine reale Person handeln. Der Coachee kann z.B. auch auf einen Schauspieler oder eine fiktive Person (z.B. Roman- oder Comicheld etc.) zurückgreifen.

Der Coachee schweift beim Imaginieren der Situation ab oder ist abgelenkt, es fällt ihm schwer sich auf die Situation, in der er ein neues Verhalten zeigen möchte, zu konzentrieren [2.b) Das Modell in der Vorstellung beobachten].

Abhilfe:

Um sich besser auf die Situation konzentrieren zu können, kann der Coachee im Raum einen Bodenanker (z.B. ein weißes Blatt Papier) auslegen. Der Bodenanker dient dann als ein gedanklicher Bezugspunkt, ähnlich einer Leinwand, auf die er blicken kann.

Das neue Verhalten gefällt dem Coachee sehr gut und er möchte es auch sehr gern anwenden. Denkt er allerdings an die nächste anstehende Veranstaltung, verlässt ihn der Mut [5. Öko-Check].

Abhilfe:

Anwendung der Formate „Moment of Excellence“ oder „Circle of Excellence“, um die Erfahrung der eigenen Ressourcen zu mobilisieren und zu intensivieren.

Der Glaubenssatz: „*Small Talk fällt mir oft schwer, da ich eher zurückhaltend bin*“ steht dem Modelling und der Übernahme des neuen Verhaltens im Weg [1. Problemformulierung].

Abhilfe:

Arbeit an Kristins Glaubenssatz mit Byron Katies „The Work“, zur Auflösung von einschränkenden Glaubenssätzen bzw. mentalen Konzepten.