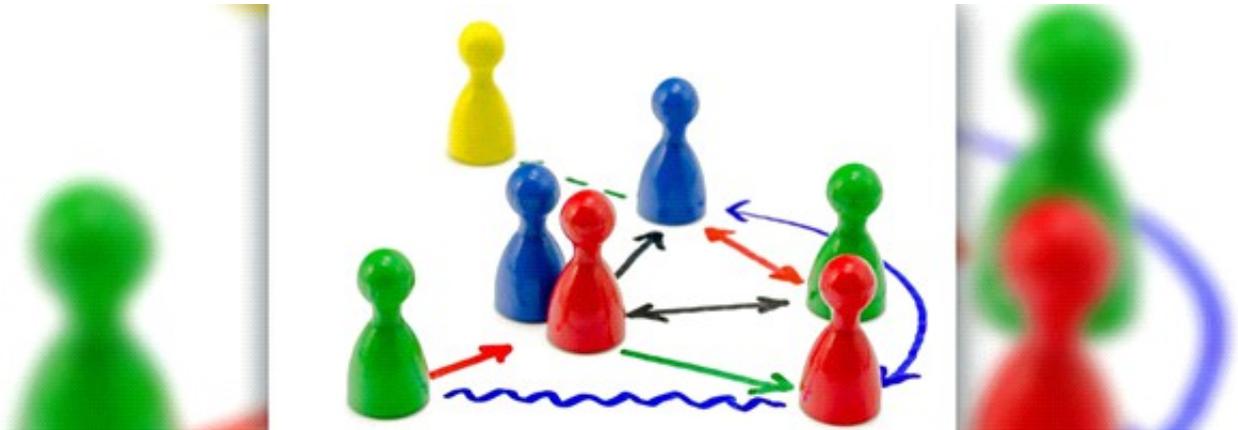


NLP-Masterarbeit

von Dr. Thomas Haack
ifapp Berlin
Kurs 16M21

Konfliktmanagement



Inhalt:

- I. Fallbeispiel**
- II. Ziel des Formates**
- III. Konzeption des Formats**
- IV. Durchführung des Formats**
- V. Future-Pace**
- VI. Öko-Check**
- VII. Ritualisierte Integration des neuen Verhaltens**
- VIII. Ergebnis**
- IX. Grundannahmen - Vorannahmen zu den einzelnen Schritten**
- X. Hindernisse und Schwierigkeiten**

I. Fallbeispiel:

Klientin ist in herausgehobener Stellung Mitarbeiterin/Zahnmedizinische Fachangestellte und Prophylaxe-Fachkraft in meiner Zahnarztpraxis. In weiterer Tätigkeit verwaltet sie die allgemeine Kasse für alle Mitarbeiter, aus denen gemeinsame private Veranstaltungen finanziert werden.

Das Format beschränkt sich hier ausschließlich mit der Mitarbeiterin/Zahnmedizinische Fachangestellte nachfolgend Klientin genannt.



Im Frühjahr 2015 wurde in Berlin auf den Hackeschen Höfen rechts abgebildete „Winkekatze“ erworben und neben dem Sparschwein in der Rezeption der Zahnarztpraxis aufgestellt. Kurioserweise vervielfältigte sich im Tandem dieser beiden Figuren die finanzielle Zuwendung an das Personal enorm auf einen vierstelligen Betrag in kürzester Zeit. Davor führte das Sparschwein doch ein eher tristes und trauriges einsames Dasein.

Im I. Quartal 2016 wurde der größte Teil des angesammelten Geldes verwendet für einen gemeinsamen Ausflug nach Hannover zum Cirque du Soleil. Zwei Mitarbeiter konnten diesen Termin nicht wahrnehmen, hatten aber auch den angesetzten Termin zur Zu- oder Absage zwecks Kartenreservierung verstreichen lassen.

Im Nachgang verlangten diese beiden Mitarbeiter von der Klientin finanziellen Barausgleich aus der gemeinsamen Mitarbeiterkasse. Das Geld war jedoch ausgegeben für die Veranstaltung und Klientin stand auf dem Standpunkt, dass die gemeinsame Kasse nur für Veranstaltungen und nicht für Barentnahmen geschaffen sei.

Die anderen beiden Mitarbeiter empfanden sich als ausgeschlossen und nicht wertgeschätzt und forderten Barausgleich aus dem persönlichen Geldbestand zu leisten. Klientin hat dieses abgelehnt, die Auseinandersetzung als persönlichen Angriff wahr genommen und Ängste entwickelt, sich zum Teil bedroht gefühlt. In Folge hat sie sich zurück gezogen, was sich mit nachlassender Arbeitsleistung und verminderter Motivation einherging. Beide Parteien waren intensiv bemüht, den Verfasser auf ihre Seite zu ziehen.

Das persönliche Verhältnis ist seitdem zerrüttet, da sich beide Parteien aus ihrer Beurteilung der Sachlage benachteiligt sehen und fühlen.

Klientin hat auf der anderen Seite die positiven Veränderungen beim Verfasser bemerkt, insbesondere nach dem NLP Master Camp auf Rügen und ist einerseits verwirrt, jedoch auch fasziniert und aufgeschlossen, sich mit dem Thema NLP auseinanderzusetzen.

II. Ziel des Formats:

Das Format beschränkt sich, wie oben bereits ausgeführt, hier ausschließlich mit der Mitarbeiterin/Zahnmedizinische Fachangestellte nachfolgend Klientin genannt.

Ziel dieses Formates ist zum einen eine Analyse aus einer Metaposition zu ermöglichen und in Folge Etablierung eines Konfliktmanagements, Konflikte angemessen zu konfrontieren oder auch gelassen auszuweichen, Konflikteenergien auszuhalten und Konflikte mit anderen Personen und Gruppen moderieren zu lassen, ggf. zwischen Personen und Gruppen selber zu moderieren.

Eine Veränderung soll mindestens auf der Verhaltensebene bis Fähigkeitsebene stattfinden. Durch die Etablierung und das Bewusstwerden von Wahlmöglichkeiten in der Interaktion mit Konflikten soll bei der Klientin ein gelassenerer Umgang mit Konfliktsituationen etabliert werden. Durch ein Einfühlen und Reinspüren auf den logischen Ebenen und VAKOG erhält die Klientin für sich ein noch klareres Ziel.

Bisherige Grundannahmen:

- Die positiven Absichten hinter dem eigenen Verhalten werden nicht erkannt.
- Der Wunsch nach Wertschätzung und Anerkennung hinter dem Verhalten der Anderen wird nicht erkannt.
- Die Fokussierung auf die eigene Landkarte führt somit zur Beurteilung der Anderen als egoistisches Verhalten und es entsteht ein sich blockierender Teufelskreis von Vorwürfen und Gegenwürfen.
- Eigene Ressourcen, die bereits zur Verfügung stehen, um eine gelassene Auseinandersetzung mit sich selbst und Anderen herbeizuführen werden nicht erkannt und genutzt.

III. Konzeption des Formats:

Um das eingefahrene Verhaltensmuster und die bisherigen Überzeugungen aufzuweichen, wurden zunächst die unterschiedlichen Wahrnehmungspositionen im NLP, die bewusst oder unbewusst eingenommene Perspektive, erläutert und erklärt. Insbesondere wurde auf die Beobachter- oder Meta-Position Wert gelegt.

Bei der Klientin war die Wahrnehmung bisher in der Vergangenheit und Gegenwart eindeutig assoziiert in der Ich-Position.

Danach wurden zwei der wichtigsten NLP Grundannahmen erläutert und erklärt.

Eine der am häufigsten zitierten Vorannahmen des NLP lautet „Die Landkarte ist nicht das Gebiet.“ Eine Metapher des Philosophen Alfred Korzybski, die verdeutlicht, dass sich uns die Welt nur indirekt über unsere Sinneseindrücke erschließt.

Die Sinne funktionieren wie Filter, so dass das, was jeder Mensch von der Welt weiß, nur eine Annäherung an die Welt darstellt. Eben eine mentale Landkarte und nicht die Welt oder das Gebiet selbst.

Menschen reagieren nicht auf die Realität, sondern auf ihr Abbild der Realität. Damit gibt es keine einheitliche objektive Wahrheit.

Im NLP gilt Korzybskis Metapher als Aufforderung zu Respekt und Toleranz. Schließlich kann keine Landkarte für sich beanspruchen, die richtige oder maßgebliche einzige Wahrheit der Realität zu sein.

Gleichzeitig fördert das Interesse an anderen Landkarten die eigene Wahrnehmung und geistige Flexibilität. Je unterschiedlicher die Landkarte des Kommunikationspartners, umso erweiternder kann sie für die eigene Weltsicht sein.

Eine weitere häufig zitierte Vorannahmen des NLP lautet „Jedes Verhalten hat eine positive Intention“.

Klientin wurde befragt, ob sie sich vorstellen könne, dass diejenigen, welche sie verärgert haben, das nicht getan hat, um sie zu ärgern?

„Wenn Du alle relevanten Informationen über die zugrunde liegende Motivation hättest, könntest Du vielleicht herausfinden, dass das von Dir als negativ wahrgenommene Verhalten eigentlich gut gemeint war. Leider war es nur „nicht richtig“ ausgedrückt.“

Jedes Verhalten ist in irgendeinem Kontext nützlich. Es gibt kein Versagen oder keine Schulzuweisungen, es gibt nur Feedback. Jedes Verhalten ist nützlich. Es gibt jeweils zumindest einen Kontext, in dem jedes Verhalten nützlich ist.

Mit den oben beschriebenen Grundkenntnissen respektive „Grundformaten“ wurde letztlich eine systemische Aufstellung mit Symbolen verknüpft.

Es geht bei Systemaufstellungen um

- die Klärung von Beziehungen
- eine klare eigene Position erkennen
- auf Menschen zugehen
- den Ursprung von negativen Gefühlen zu erkennen
- verbesserte Kommunikation

Klientin erfuhr so, wie Sie die komplexe Situation mit einfachen Visualisierungen so aufstellen konnte, dass Perspektivenwechsel, der Blick von außen in Metaposition und repräsentierende Wahrnehmungen assoziierend und dissoziierend den Weg vom Problem- zum Lösungsraum offen legte.

IV. Durchführung des Formats:

1. Benennung des Problems. Ist-Zustand ermitteln.

Die Situation und das erwünschte Verhalten in dieser Situation benennen.
Erläutere Dein Problem! Finde eine konkrete Situation, welche Dich belastet!

2. Abfrage von Glaubenssätzen unter Berücksichtigung von allen Sinnesmodalitäten

Wenn Du Dich in Dein Problem oder in Deine Konfliktsituation hinein versetzt, was siehst Du, was fühlst Du, was hörst Du? Ist diese Problem mit einem Geschmack und/oder Geruch verbunden?

Welche Überzeugung glaubst Du in dieser Situation?

Assoziiert erleben lassen!

3. Auswahl der Repräsentanten bzw. der Symbole

Wähle jetzt bitte ein Symbol bzw. eine Figur, welche Dich repräsentiert.

Wähle jetzt bitte ein Symbol bzw. eine Figur, welche Dein Gegenüber repräsentiert.

Wähle jetzt bitte ein Symbol bzw. eine Figur, welche einen wohlwollenden Beobachter repräsentiert.

Und wähle letztlich bitte ein Symbol bzw. eine Figur, welche einen völlig Außenstehenden repräsentiert.

4. Benennung der Grenzen des Aufstellungsrahmens und Symbolaufstellung

- a) Wenn wir uns bspw. den Tisch hier wählen als äußere Begrenzungen, dann bitte ich Dich nun recht spontan zuerst die Figur, welche Dich repräsentiert aufzustellen und im Nachgang die Figur des „Du“, dann die des wohlwollenden Beobachters und zuletzt die Figur des völlig Außenstehenden.

Wie stehen die Beteiligten zueinander?

Wie ist die Distanz? Wer blickt wohin?

Auf einer Skala von 1 bis 10 (sehr schlecht bis sehr gut), wie bewertest Du die Figuraufstellung?

Hast Du einen Impuls, etwas zu ändern?

Dissoziiert in der Ich-Position erleben lassen! Erkennen der positiven Absicht!

Anbieten, ein Foto aufzunehmen oder alternativ eine neue weitere Aufstellung zu beginnen möglichst mit identischen Figuren!

- b) Aufstellung der Figuren assoziiert in der Du-Position!

Nun bitte ich Dich, dass Du Dich in die Position Deines Gegenübers hinein versetzt und wiederum recht spontan zuerst die Figur, welche Dich assoziiert als DU repräsentiert aufzustellen und im Nachgang die Figur des „Ich“ assoziiert gesehen vom „Du“, dann die des wohlwollenden Beobachters und zuletzt die Figur des völlig Außenstehenden.

Wie stehen die Beteiligten zueinander?

Wie ist die Distanz? Wer blickt wohin?

Auf einer Skala von 1 bis 10 (sehr schlecht bis sehr gut), wie bewertest Du die Figuraufstellung?

Hast Du einen Impuls, etwas zu ändern?

Dissoziiert in der Du-Position erleben lassen! Erkennen der positiven Absicht!

Anbieten, ein Foto aufzunehmen oder alternativ eine neue weitere Aufstellung zu beginnen möglichst mit identischen Figuren!

c) Aufstellung der Figuren assoziiert in der des wohlwollenden Beobachters!

Format siehe oben!

Erkennen der positiven Absicht!

d) Aufstellung der Figuren assoziiert in der des völlig Außenstehenden!

Format siehe oben! Erkennen der positiven Absicht!



5. Wahrnehmung der Wirkung der bisherigen Glaubenssätze auf die Vergangenheit!

Abfrage von Glaubenssätzen unter Berücksichtigung von allen Sinnesmodalitäten

Wenn Du nun Dein Problem oder in Deine Konfliktsituation dissoziiert betrachtest oder hinein versetzt, was siehst Du, was fühlst Du, was hörst Du? Ist diese Problem mit einem Geschmack und/oder Geruch verbunden?

Welche Überzeugung glaubst Du nun in dieser Situation?

Dissoziiert erleben lassen!

Wie hat sich das in der Vergangenheit auf Dich ausgewirkt?

6. Ermittlung eines Ankers oder einer Ressource

Benenne mir nun eine positive Eigenschaft, wo Du richtig gut bist.

Finde ein Symbol dafür!

Verknüpfe das Symbol mit einem positiven Gefühl Deiner Stärken und lege das Symbol auf die Körperstelle, wo Du den Konflikt am meisten gespürt hast.

V.) Öko-Check

- Gibt es irgendwelche inneren Einwände?
- Ziel alleine erreichbar? Unterstützung erforderlich?
- Was ist der Preis der Veränderung? Musst Du dafür irgendetwas aufgeben?
- Bist Du bereit diesen Preis zu zahlen?

VI.) Future Pace

Gehe nun imaginär in eine in der Zukunft liegende reale Situation, in der Du das neue Verhalten anwenden wirst und kläre für Dich, ob Du und alle Deine inneren Anteile mit dem neuen Verhalten und seinen Konsequenzen einverstanden sind. Wenn nicht: Passe Dein Verhalten und/oder Deinen „inneren Zustand“ (Werte, Glaubenssätze) erneut an.

VII.) Ritualisierte Integration des neuen Verhaltens

Integriere Dein neues Verhalten symbolisch mit einem persönlichen Ritual oder mit Deinem Anker oder Deiner Ressource. Oder möchtest Du ein Foto von der Aufstellung machen?

Teste Dein neues Verhalten möglichst zeitnah in einer realen Situation und nimm wahr, ob sich etwas ändert!

VIII.) Ergebnis

Klientin geht wieder mit hoher Motivation ihrer Tätigkeit nach verbunden mit sehr viel größerer Gelassenheit.

Auseinandersetzung werden nicht mehr als persönlichen Angriff gewertet.

Die Landkarte ist nicht das Gebiet ist geankert.

Klientin hat erkannt, dass sie das, was andere mit ihr machen und sie verurteilt bzw. sie bedroht, mit sich selbst macht bzw. sie selbst ist.



IX. Grundannahmen - Vorannahmen zu den einzelnen Schritten

- Die Landkarte ist nicht das Gebiet.
- Menschen orientieren sich bei ihrem Handeln an ihrer "geistigen Landkarte" und nicht an der Welt selbst. Menschen reagieren nicht auf die Realität sondern auf ihr Abbild der Realität!
- Menschen treffen zu jedem Zeitpunkt, die beste, ihnen mögliche Wahl.
- Jedem Verhalten liegt eine positive Absicht zugrunde.
- Jedes Verhalten ist in irgendeinem Kontext nützlich.
- Es gibt keine schlechten Menschen, es gibt nur schlechte Zustände.
- Menschen besitzen bereits alle Ressourcen, die sie für eine Veränderung benötigen.
- Man kann nicht nicht kommunizieren.
- Die Bedeutung Deiner Kommunikation liegt in der Reaktion, die Du erhältst.
- Wenn das, was du tust, nicht funktioniert, tue etwas anderes.
- Es gibt kein Versagen oder Fehler, es gibt nur Feedback.

X. Hindernisse und Schwierigkeiten

- Klient/in ist derartig assoziiert fokussiert auf sich selber oder projiziert das Problem auf Andere → mache Vorschläge
- Klient/in hat noch nie etwas von Assoziation oder Dissoziation gehört und verstanden → nenne Beispiele
- keine Figuren vorhanden → benutze Zettel oder Büroartikel
- kein Tisch vorhanden → benutze eine andere Fläche oder den Fußboden
- Klient/in ist absolut gefangen im negativem Denken → frage nach schönen und positiven Erinnerungen
 - wenn keine positiven Erinnerungen vorhanden, mache Vorschläge
 - wenn das auch nicht hilft, provokatives Coaching