

Kommunikation in Projekten

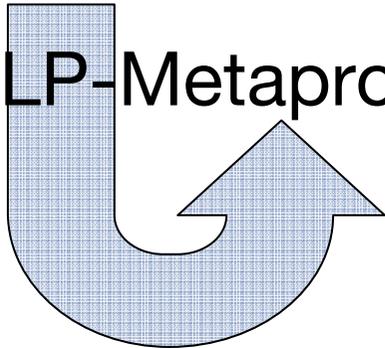
Soziale Aspekte der Projektarbeit

Agenda

- Vorstellung / zur Person
- Ziele / Auftragsklärung
 - Erfahrungen / was (Ihnen) bisher geschah
 - Erklärungsversuche / Angebote
 - Mehr Wahlmöglichkeiten
- Ausblicke / Perspektiven / Angebote
- Fragen / Diskussion / Feedback

Arbeitsmodelle

- Grundannahmen der Kommunikation
- Gewaltfreien Kommunikation
 - GFK
 - Wertschätzung
- Rollen- versus Typenmodell
- NLP-Metaprogramme (Unterprogramme)



Grundannahmen der Kommunikation

- Die Bedeutung meiner Kommunikation ist die Reaktion, die ich hervorrufe.

Gewaltfreie Kommunikation (GFK)

- Konzept nach Dr. Marshall B. Rosenberg
- Die vier Elemente der Gewaltfreien Kommunikation
 1. Beobachtungen
 2. Gefühle
 3. Bedürfnisse
 4. Bitten
- Jedes der Elemente wird in der Kommunikation getrennt adressiert

GFK – Beispiel (⚠ überzeichnet!)

A

1. Du nervst mit deinem ewigen Genörgel!
2. Ja, genau. Du hörst dich dann immer an wie mein(e) Vater / Mutter.
3. Mhhh.
4. JA!
5. Ja, bei deinem Tonfall krieg ich gleich einen Kloß im Hals und ...
6. ...

B

1. Du meinst ich kritisiere dich oft und du magst die Art und Weise nicht.
2. Und das läßt Dich dann ganz klein werden.
3. Und du möchtest als Erwachsener gewürdigt werden und das auch hören.
4. Und Du möchtest, dass ich beim Kritisieren einen anderen Tonfall verwende und auf eine freundlichere Art auf dich eingehe?
5. ...

GFK – Beispiel 2

Gewaltfrei adressieren 1

„Standard“

- Verdammt, ich kann nicht ewig auf dich warten, sieh zu, dass du mit X endlich fertig wirst!

GFK

- Beobachtung: Wir sind mit X schon n Tage hinter dem Terminplan
- Gefühl: Ich fürchte, dass wir dadurch den Terminplan für das ganze Projekt gefährden
- Bedürfnis: Ich möchte gerne, dass wir das Projekt im Zeit und Budgetplan beenden
- Bitte: Mach bitte Y und beende X so bis ...

GFK – Beispiel 3

Gewaltfrei adressieren 2

A

- „Mach diese Auswertung bitte bis 16 Uhr fertig.“
- Beobachtung: „Ich sehe, dass dein Schreibtisch mit vielen anderen Sachen voll ist.“
- Gefühl: „Wenn Du mir jetzt die Auswertung bis 16 Uhr fertig machst fühlst Du dich eventuell überlastet, weil deine Reihenfolge der Aufgaben durcheinander kommt.“ (Reaktion von B aufnehmen)
- Bedürfnis: „Ich weiß ja, dass es dir sehr wichtig ist, deine Aufgaben sehr strukturiert, eine nach der andern zu erledigen.“
- Bitte: „Ich brauche die Auswertung bis 16 Uhr, sei also so gut und sortiere das so in deine Aufgabenliste ein, das ich sie bis 16 Uhr habe.“ (Angebot, je nach weiteren Bedürfnissen von B: „Dafür kann, falls notwendig, X auch morgen gemacht werden.“)

B

- Kneift die Augenbrauen zusammen, atmet hörbar tief ein.

Grundannahmen der Kommunikation

- Interaktionen zwischen Menschen basieren auf systemischen Rückkopplungsschleifen, nicht auf linear kausalen Folgen

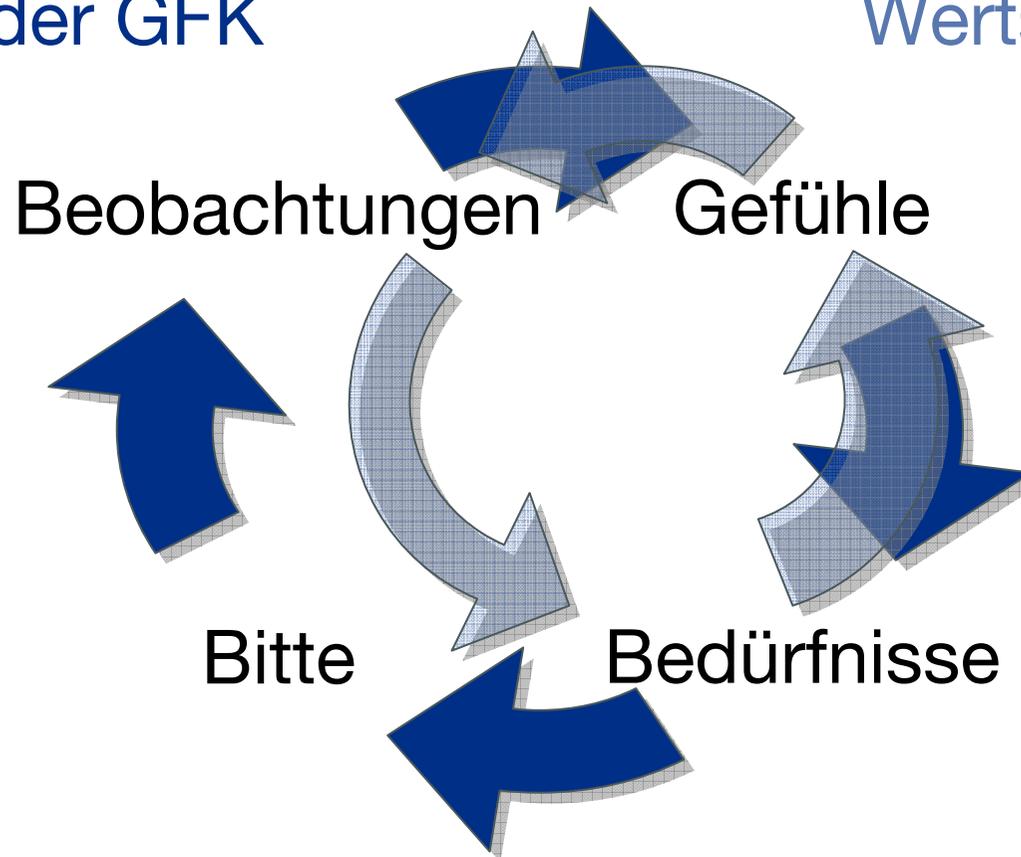
Gewaltfreie Kommunikation - Wertschätzung

- Lob \neq Wertschätzung
- Die drei Elemente der Wertschätzung
 1. Beobachtungen
 2. Bedürfnisse
 3. Gefühle
- Jedes der drei Elemente wird für die Wertschätzung einzeln adressiert

Gewaltfrei Kommunikation - Übersicht

Elemente der GFK

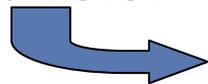
Wertschätzung



Rollen versus Typenmodelle (state versus trait)

Rollenmodelle

- Verhalten
- Zustand
- Veränderlich, Rollen nach Bedarf
- Erkenntnis und Erfahrung des Beobachters erforderlich
- Betrachtet einen Menschen in einer Rolle („verhält sich hier wie ...“)



Überlebenshaltungen

Typenmodelle

- Eigenschaften
- Charakterzug
- Fest, mehr oder weniger grobes Raster (3 - 9) von unterschiedlichen Typen
- Einfach zu handhaben (Test)
- Betrachtet den Menschen („ist ein ...“)

NLP-Metaprogramme (Unterprogramme)

- Systematisch und autonom ablaufende mentale Prozesse
- Filtern die Welt, helfen unsere „Landkarte“ zu entwerfen
- Kontextabhängig
- Rigide (jedoch Veränderung durch einschneidende Erlebnisse möglich)
- Wertneutral, d.h. nicht gut oder schlecht
- Unterscheidung in:
 - betreffend die Motivation
 - betreffend die Wahrnehmung / Informationsverarbeitung

Metaprogramme der Motivation

Diese Metaprogramme veranschaulichen, wodurch verschiedene Menschen motiviert werden.

- Hin zu – weg von
- Proaktiv – reaktiv
- Internal – external
- Optionen – Prozeduren
- Gleichheit - Unterschiedlichkeit

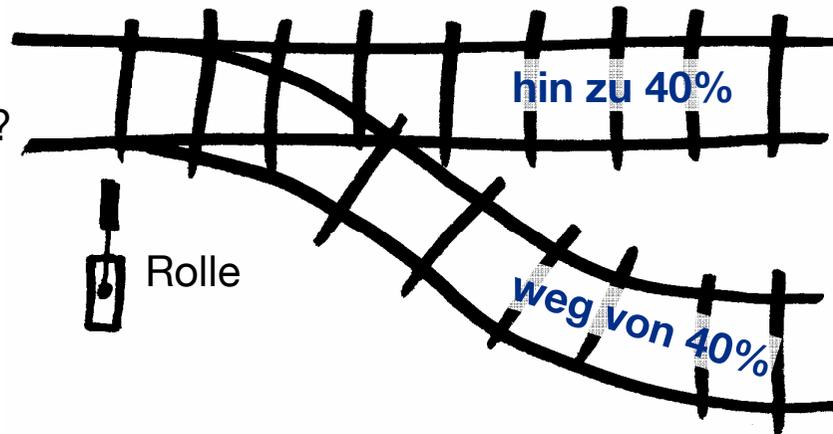
Grundannahmen der Kommunikation

- Die Landkarte ist nicht das Gebiet

„hin zu“ - „weg von“ 1



Warum ist in Urlaub fahren für Sie wichtig?



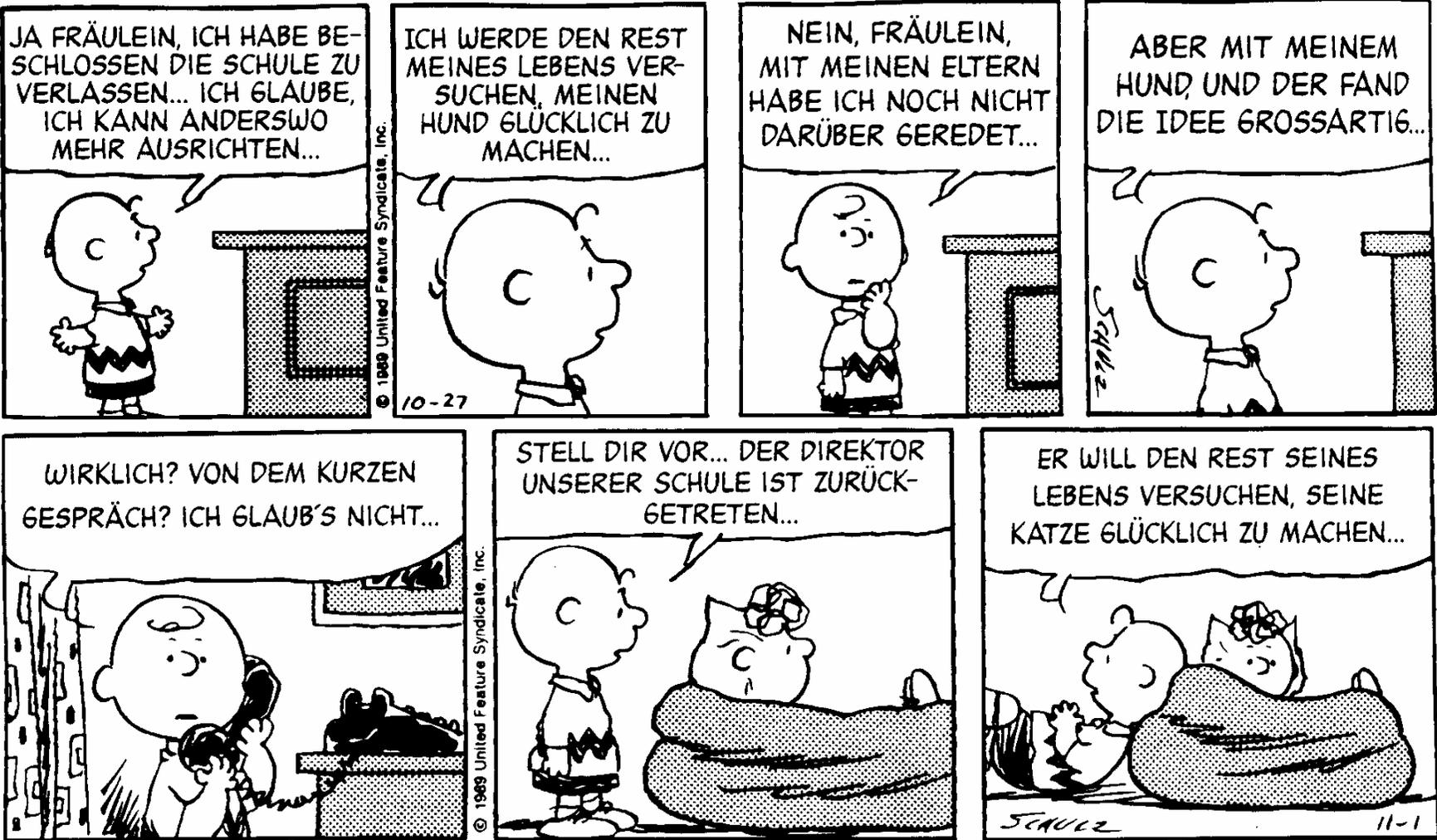
Weil ich neue Eindrücke sammeln will.

Weil ich mich von der Arbeit erholen will.

„hin zu“ - „weg von“ 2

- Spricht davon, was gewonnen und erreicht werden kann
- **Effektive Sprachmuster**
 - Erreichen
 - Bekommen
 - Einschließen
- Erwähnt Situationen, die Vermieden, oder Probleme die behoben werden müssen
- **Effektive Sprachmuster**
 - Vermeiden
 - Verhindern
 - Loswerden

Proaktiv – reaktiv 1



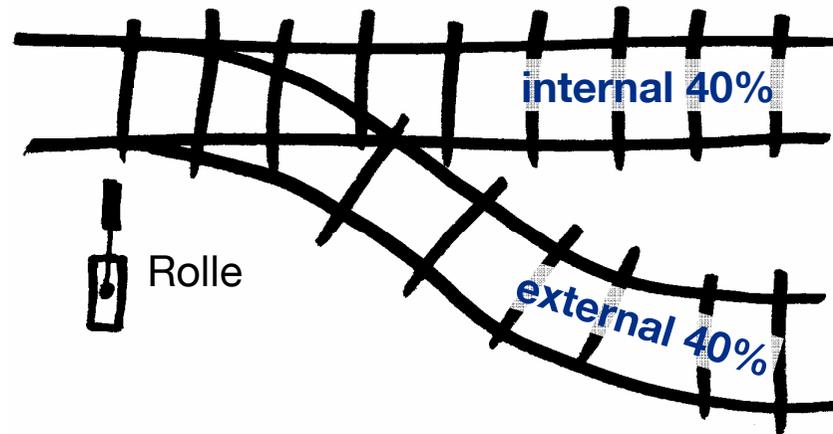
Proaktiv – reaktiv 2

- Ergreifen die Initiative
- Überlegen wenig oder gar nicht bevor sie handelnd
- Tun was zu tun ist
- Kurze Sätze mit aktiven Verben
- Verteilung für den Arbeitskontext 15 – 20%
- Effektive Sprachmuster
 - legen Sie los
 - Ergreifen Sie die Initiative
 - Beeilen wir uns
- Warten, dass andere die Initiative ergreifen oder die Situation reif ist
- Überlegen und analysieren bevor sie handeln
- Warten
- Unvollständige Sätze, fehlendes Verb oder Subjekt, Konditionalsätze
- Verteilung für den Arbeitskontext 15 – 20%
- Effektive Sprachmuster
 - Lassen Sie uns mal darüber nachdenken
 - Das wird ihnen verdeutlichen
 - Sie könnten erwägen

Internal – external 1



Woher wissen Sie, dass Sie etwas gut gemacht haben? (Wo genau wissen Sie das?)



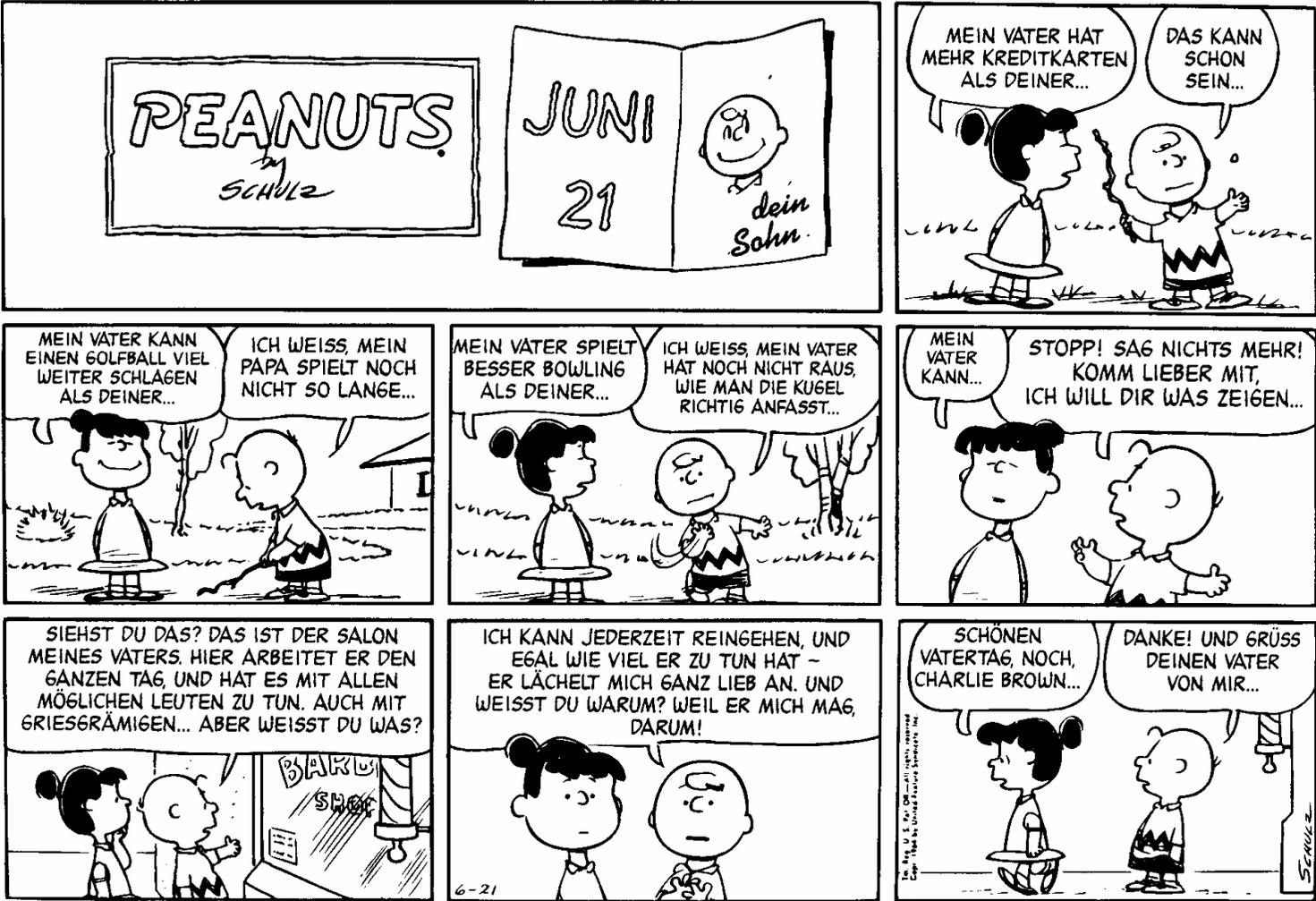
„Ich weiß es einfach.“

Brauchen externe Normen oder Maßstäbe.

Internal – external 2

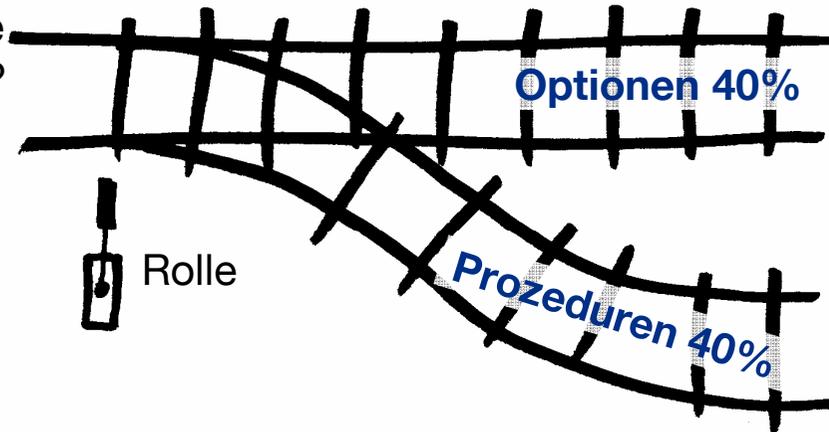
- Entscheiden oder wissen es selbst
- Effektive Sprachmuster
 - Nur Sie selbst können entscheiden
 - Es liegt ganz allein an Ihnen
 - Was halten Sie davon?
- Lassen andere Menschen oder äußere Informationsquellen für sich entscheiden
- Effektive Sprachmuster
 - Anderen wird auffallen
 - Das Feedback, dass sie erhalten werden ...
 - Soundso meint ...

Optionen – Prozeduren 1



Optionen – Prozeduren 2

Warum haben Sie ihre
jetzige Stelle gewählt?



„Ich dachte mir, neue
Menschen und eine neue
Branche verbunden mit ...
wären interessant.“

Ich habe mir die Stelle nicht
wirklich ausgesucht. Sie
suchten einen ... und ich
war gerade frei.

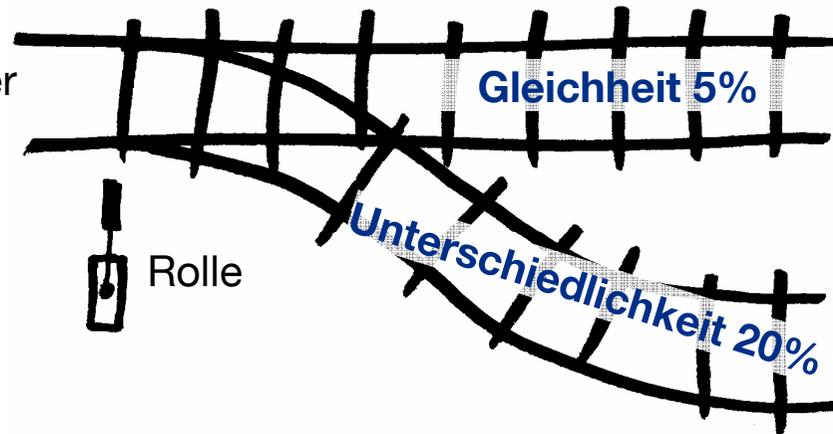
- Effektive Sprachmuster
 - Unbegrenzte Möglichkeiten
 - Wählen können
 - Ausnahmsweise in Ihrem Fall die Regel brechen

- Effektive Sprachmuster
 - Die richtige Art und Weise
 - Bewährt
 - Erstens ... zweitens ... zuletzt

Gleichheit – Unterschiedlichkeit 1



Welche Beziehung besteht zwischen Ihrer jetzigen und Ihrer früheren Arbeit?



„Es ist genau das gleiche. Ich bearbeite immer noch Beschwerden.“

„Es ist ganz anders. Ich bin jetzt in der Qualitätssicherung.“

Gleichheit – Unterschiedlichkeit 2

- Effektive Sprachmuster
 - Das gleiche wie
 - Wie Sie bereits wissen
 - Wie bisher
- Effektive Sprachmuster
 - Vollkommen anders
 - Nicht wieder zu erkennen
 - Eine vollständige Neuentwicklung

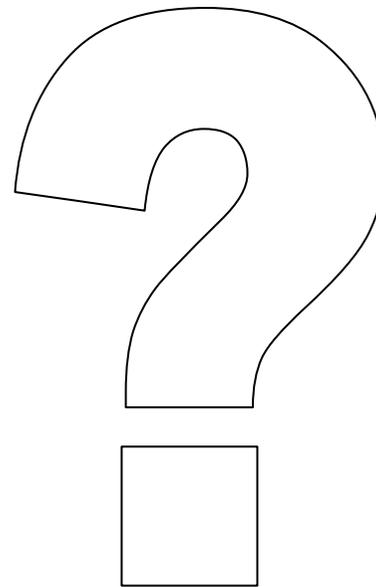
Grundannahmen der Kommunikation

- Die Menschen bzw. das System Mensch treffen jeweils die beste ihm zur Verfügung stehende Wahl

Ausblick / Perspektiven / Angebote

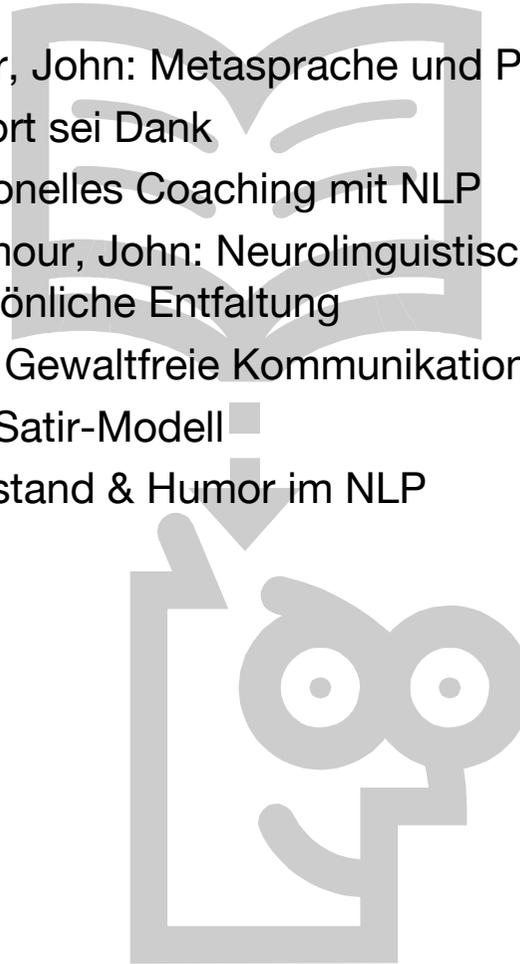
- Weitere Metaprogramme
- Meta Mapping / Meta Mirror
- Metamodell der Sprache
- Logical Level Alignment, Arbeit mit Logischen Ebenen nach Robert Dilts
- Zielklärungsprozess
- Systemische Strukturaufstellung
 - Tetralemmaarbeit

Fragen / Diskussionen / Feedback



Literatur

- Bandler, Richard; Grinder, John: Metasprache und Psychotherapie
- Charvet, Shelle Rose: Wort sei Dank
- Dilts, Robert B.: Professionelles Coaching mit NLP
- O' Connor, Joseph; Seymour, John: Neurolinguistisches Programmieren: Gelungene Kommunikation und persönliche Entfaltung
- Rosenberg, Marshall B.: Gewaltfreie Kommunikation
- Satir et. Al, Virginia: Das Satir-Modell
- Spangenberg, Ernst: Verstand & Humor im NLP



Kontakt

e-mail: lohmann@holistic-coaching.eu

Telefon: +49 40 69 45 89 55

Mobil: +49 174 883 45 05