

Trainer Kontakt-Brief

www.trainertreffen.de

Trainertreffen Deutschland
Tel. 05121 - 26 53 36
redaktion@trainertreffen.de
Nr.56 Nov. – Dez. 2006, 14.Jg.

Trainertreffen

Trainer-Kontakt-Brief

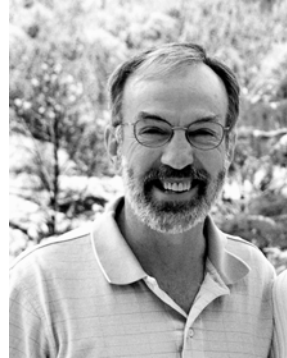
Trainer-Datenbank

Service-Center

Inhalt

- 2 Editorial
- 3 Trainertreffen-News
- 7 DVWO, FWW
- 8 Akquisition: Microsoft Student-Select-Programm für TT-Mitglieder
- 9 News
- 10 Marktplatz: Suche & Biete, Impressum
- 11 News: 19 % Mehrwertsteuer-Erhöhung
- 12 OE: Die Zukunft erkunden, Prof. Falko E. P. Wilms
- 13 Trends: Weiterbildungsszene 2006 Neue Aufgabenfelder für externe Trainer und Berater, Jürgen Graf
- 15 Methoden: Psycho-Physiognomik Das Gesicht – Spiegel der Gesundheit (4) Marc Grewohl
- 16 News: Schon abGEZockt? Werner Vetter
- 17 Methoden: Chinesische Medizin für einen gesunden Produktlebenszyklus? Paola Paruschke
- 18 Qualitätsmanagement: Entwicklung der Qualitätsmanagementsysteme für die Weiterbildung (6), Michael Steig
- 19 TT-Partner-Hotels & TT-Service-Partner
- 23 TRAINERversorgung: Rürups Steuerspritze, Edit Frater
- 24 Professionalisierung: Was Trainings wirksam macht, Kaj-Arne Hennig
- 25 Werkzeuge: Messbarkeit von Weiterbildungsmaßnahmen, Helmut Seßler
- 26 Akquisition: Persönlichkeits-Signale: Auftragsentscheidend! Dr. Harald Hauschildt
- 27 Akquisition: Weihnachten steht vor der Tür, Annette Voigt
- 28 Werte: Wertewandel – zwischen Gewinnstreben und Verantwortung, Sabine Mertens
- 29 Leserrezensionen: TZI – Die Kunst, sich selbst und eine Gruppe zu leiten, Cornelia Löhmer, Rüdiger Standhardt
- 30 Leserrezensionen: Das Projekt, Sabine Niodusch
- 31 GABAL-Verlags-News
- 32 Trainerliteratur
- 34 Top City & CountryLine-Hotels
- 36 Test-Center: Jünger VideoTools, Heinz Kraft
- 37 Fortbildungs-Kalender für Weiterbildner

Beilagen



Nonverbale Kommunikation

Michael Grinder

Die Schwäche der meisten Kommunikationsmodelle liegt darin begründet, dass sie auf einer Eins-zu-Eins-Kommunikation basieren und nur den verbalen Teil in Betracht ziehen. Um diese Schwächen zu überwinden, habe ich mich mit der Gruppendynamik und dem nonverbalen Anteil der Kommunikation beschäftigt. Meine Ergebnisse beruhen auf Tausenden von Beobachtungen, die ich im Rahmen meiner Arbeit in drei Kontinenten und den unterschiedlichsten Kulturen machen konnte.

Viele Trainer fürchten nichts mehr, als von jemandem aus dem Publikum angegriffen zu werden. Die normale Reaktion bei solch einem Angriff ist, sich auf den Angreifer zu konzentrieren und direkt darauf zu antworten. Da 82% der Kommunikation nonverbal abläuft, konzentriere ich mich darauf, wie ich die Reaktion der Gruppe auf den Angreifer zu interpretieren habe. Wenn ich dies nicht täte, begäbe ich mich als Trainer der Möglichkeit, meine Art und Weise, mit dem Angriff umzugehen, auf die Reaktion der Gruppe abzustimmen. Bevor ich also angemessen auf einen Angreifer reagieren kann, muß ich wissen, ob die Gruppe vielleicht wie ich über den Angriff schockiert ist oder ob sie sich vielleicht sogar mit dem Angreifer solidarisiert. Als Präsentierender bin ich nur dann in der Zwickmühle, wenn die Reaktion der Gruppe gespalten ist, d.h., wenn ein Teil der Gruppe sich durch den Angriff schockiert zeigt und ein anderer Teil sich auf die Seite des Angreifers stellt.

Eine Art, die Gruppendynamik zu verstehen, ist, die Mitglieder der Gruppe auf äußerst respektvolle Weise eher als Hunde oder als Katzen zu sehen. Dieser Vergleich gibt uns Einsichten und erlaubt uns, ohne Wertung und Vorurteil die Teilnehmer auf einem Kontinuum zu platzieren, wobei an dem einen Ende extremes hundehaftes Verhalten und an dem Gegenpol typisches Katzenverhalten zu finden ist. Es bedarf keiner langen Erklärungen, um zu verstehen, dass hundeartige Teilnehmer typischerweise sich nicht anders als kooperativ verhalten können, wohingegen katzenartige Teilnehmer nicht umhin können, die eigene Unabhängigkeit herauszukehren.

Wenn ein Trainer also in der Lage ist, die Gesamtgruppe nach diesen Kriterien als mehr katzenartig oder aber als mehr hundeartig einzustufen, kann der eigene Präsentationsstil darauf abgestimmt werden. Mit Hunden wird man sanfter umgehen wollen und sie werden kooperativ sein, wohingegen man bei Katzen provokativer sein muss und gleichzeitig auch die Fähigkeit braucht, mit kognitiven Konflikten und abweichenden Meinungen umzugehen.

In meiner gesamten Arbeit wie auch in diesem Artikel lege ich Wert darauf, Fertigkeiten weiterzugeben. Daher will ich hier auch allen Lesern des Trainer-Kontakt-Briefes die Gelegenheit geben, ihre Wahlmöglichkeiten zu erweitern und damit ihre Kommunikation zu verbessern. Sie werden es selbst am besten wissen, ob Sie sich mit dem kognitiven Verständnis des hier geschilderten zufrieden geben, oder aber ob Sie die Fertigkeiten immer wieder üben wollen, bis sie Ihnen zur Gewohnheit geworden sind.

Wie man sich aus der Schusslinie hält

Aus dem alten Rom wird berichtet, dass der Überbringer einer schlechten Nachricht oft getötet wurde. Heute geht man nicht mehr so hart vor, aber wir möchten in der Lage sein, das gute Verhältnis zu unseren Zuhörern zu bewahren, auch wenn wir eine schlechte Nachricht überbringen müssen. Dazu verhelfen uns insgesamt acht Fertigkeiten, von denen ich hier die wichtigsten skizzieren möchte.

Aus verschiedenen Gründen ist es immer vorzuziehen, Informationen nicht nur mündlich vorzutragen, sondern diese auch zu visualisieren. Unerlässlich wird dies,

weiter auf Seite 14

wenn es sich um negative Inhalte handelt, die Zündstoff in sich bergen. Die visuelle Repräsentation kann auf einem Flipchart oder an einer Tafel oder in kleinerer Runde auf einem Blatt Papier sein, oder auch einfach mit irgendeinem Symbol repräsentiert werden.

Die Information auf die Seite bringen

Dieser Abschnitt wurde mit „Wie man sich aus der Schusslinie hält“ überschrieben. Dadurch, dass ich den heiklen Inhalt auf die Seite bringe und mich aus der Sicht der Zuhörer nicht mehr auf einer Linie mit dem negativen Inhalt befinde, halte ich mich im wahrsten Sinne des Wortes „aus der Schusslinie“.

Den Blick der Zuhörer auf die visuelle Repräsentation lenken

Es nützt nichts, wenn ich eine noch so schöne Visualisierung habe und ich mich auf Armeslänge links oder rechts daneben stelle. Wenn ich beim Sprechen die Zuhörer anschau, werden sie auch mich anschauen, und somit bleibe ich die Quelle der unliebsamen Nachricht und werde damit zum Ziel möglicher Ressentiments. Wenn ich mich hingegen zu der visuellen Repräsentation hinwende und dorthin spreche, werden die Zuhörer meinen Augen folgen und auch dorthin blicken. Mein technischer Fachausdruck für diese Art von Kommunikation lautet „Drei-Punkt-Kommunikation“, weil es drei Punkte gibt: den Sprecher, den Zuhörer und die Visualisierung. Demgegenüber ist die normale Kommunikation mit Blickkontakt eine „Zweipunkt-Kommunikation“.

Stimmuster

Wenn jemand mit flach verlaufendem Stimmuster spricht und der Tonfall auf der letzten betonten Silbe vor einer Pause oder am Satzende fällt, bezeichne ich dieses Stimmuster mit der technischen Begriff „gläubwürdig“. Wenn hingegen jemand mit rhythmischer Stimme spricht und auf der letzten betonten Silbe vor einer Pause oder am Satzende nach oben geht, nenne ich dies „zugänglich“.

Wenn ich das gute Verhältnis zu meinen Zuhörern auf einer für sie unbewussten Ebene ansprechen will, werde ich das „zugängliche“ Stimmuster anwenden. Ein wirkungsvoller Kontrast ist, bei der Erwähnung des negativen Inhalts mit Blick auf die visuelle Repräsentation das „gläubwürdige“ Stimmuster zu verwenden.

Das Pentimento

Die bis jetzt vorgestellten Fertigkeiten sind Teil des größeren Systems „Pentimento“, auf das ich jetzt zu sprechen kommen möchte. Es ist die Kombination von drei Makromodellen, nämlich der Transaktionsanalyse von Harris, den Verhandlungsstrategien von Fisher & Ury und dem NLP-Modell von Grinder & Bandler, wobei diese Modelle bis auf die unterste Ebene der Mikrofertigkeiten reduziert werden. Durch diese Reduktion komme ich auf insgesamt 21 Pentimento-Muster, die die Grundsteine jeglicher Art von nonverbaler Kommunikation bilden und in die Bereiche visuell, auditiv, kinästhetisch und Atmung eingeteilt werden können. Es folgt die Skizzierung einiger Fertigkeiten aus den einzelnen Bereichen.

Hand-Augen-Koordination

Weiter oben wurde bereits die Drei-Punkt-Kommunikation erwähnt. Normalerweise folgen die Zuhörer den Augen des Sprechers und werden auf den 3. Punkt schauen, wenn dieser selbst darauf schaut. Durch die Anwendung des Musters „Hand-Augen-Koordination“, wird der Zuhörer quasi gezwungen, auf den 3. Punkt zu schauen. Dabei leitet eine entsprechende Handbewegung des Sprechers den eigenen Blick von dem 2. Punkt (= Blickkontakt) hin zum 3. Punkt, d. h. indem die Hand und der Blick des Sprechers gemeinsam hin zum 3. Punkt gleiten, werden die Blicke der Zuhörer geradezu magnetisch mitgezogen.

Peripheres Sehen

Für jede Person, die mit Gruppen zu tun hat, ist es unerlässlich, auch das wahrzunehmen, was außerhalb des fokussierten Blickes liegt. Der Mensch hat ein Gesichtsfeld von etwa 180 Grad, d. h., wenn ich geradeaus blicke, nehme ich aus den Augenwinkeln auch größere Veränderungen an den Rändern meines Gesichtsfeldes wahr. Durch Nutzung dieser Fertigkeit weiß ich als Trainer z. B., wie die Gruppe in der eingangs geschilderten Situation auf einen Angreifer reagiert. Es gibt vielfältige Möglichkeiten, diese Fertigkeit zu trainieren. Drehen Sie sich einmal 45 Grad weg vom Fernseher und beobachten Sie die Veränderungen auf dem Bildschirm.

Lauter (P a u s e) Flüstern

Es gibt eine Reihe von Situationen, in denen man die Aufmerksamkeit einer Gruppe, die mit sich selbst beschäftigt ist, auf sich lenken möchte. Ein typisches Beispiel ist, wenn wir die Teilnehmer aus einer Gruppenarbeit zurückholen wollen. Wir erreichen dies auf elegante Weise, indem wir kurz LAUTER sprechen als die Gruppe, sie also übertönen, dann eine Pause machen und schließlich im Flüsterton den angefangenen Satz von vorne wieder aufnehmen.

„Dürfte ich ma...“ (P a u s e - Raum wird ruhig, weiter im Flüsterton) „Dürfte ich mal um Ihre Aufmerksamkeit bitten?“

Eingefrorene Geste

Die Wirkung des eben geschilderten Szenarios wird verstärkt, wenn ich mit dem Beginn der Pause auch jegliche Art von Geste anhalte, die Geste also quasi einfriere. Diese Erkenntnis verdanke ich meiner Übersetzerin Gabriele Dolke, die bei meinem ersten Seminar in Deutschland als meine Konsekutivdolmetscherin fungierte und bemerkte, dass die Teilnehmer weniger aufmerksam waren, wenn ich in den Pausen für ihre Übersetzung meine Gesten auflöste. Durch die eingefrorene Geste bleibt die Aufmerksamkeit der Zuhörer erhalten, wir können damit unsere Inhalte in verdaulichen Happen servieren und den Zuhörern Zeit geben, den Inhalt zu verdauen.

Pause, Atmen & Verbinden

Zu dem letztgenannten gibt es eine wichtige Verfeinerung. Wenn wir beim Präsentieren Pausen machen, geben wir unseren Zuhörern Zeit, über den neuen Inhalt nachzudenken und ihn zu verdauen. Gleichzeitig haben wir Zeit, uns unsere weitere Formulierung zu überlegen (wichtig bei Inhalten, die noch keine Routine sind) oder die Gruppe zu beobachten (wenn wir diesen Freiraum haben, wird es für uns als Trainer interessant).

Das allerwichtigste ist aber, dass wir selbst in der Pause atmen. Wir wollen lernen, in der Pause unsere Gestik ebenso wie Kopfhaltung und Blick vollkommen einzufrieren, dabei durch die Nase einzuatmen und erst beim Weitersprechen die eingefrorene Geste fortzuführen. Sprechensatz und Gestikeinsatz müssen wirklich gleichzeitig erfolgen. Dadurch verschmelzen wir das vor der Pause Gesagte mit dem nach der Pause folgenden zu einer Einheit, d. h. wir belasten das Kurzzeitgedächtnis unserer Zuhörer nicht mit zu vielen einzelnen, abgehackten Informationen.

Hunde und Katzen

Was tun nun die „Hunde“ und „Katzen“ in diesem Konzept? Wie bereits eingangs erwähnt, erlaubt uns diese Analogie, uns selbst und Andere respektvoll und ohne Bewertung zu charakterisieren. Eine Art, die Unterschiede zwischen Hunden und Katzen zu verstehen, liegt in dem „Grad ihrer Anpassungsfähigkeit“. Wenn man einen Hund ruft, kommt er; wenn man eine Katze ruft, nimmt ihr Anrufbeantworter die Nachricht auf und sie kommt später auf einen zu. Vom Grad der Anpassung aus betrachtet stehen Hunde oben und Katzen unten. Vom Grad der Unabhängigkeit aus betrachtet stehen die Katzen oben und die Hunde unten.

Was macht Charisma aus?

Eine charismatische Führungspersönlichkeit vereint Hunde- und Katzeigenschaften in sich, d. h. die Hunde wie auch die Katzen werden sie als einen der ihren betrachten, weil diese Person im Umgang mit ihrer Umgebung die kooperative Seite der Hunde anspricht und die Katzen zu Leistungen herausfordert, bei denen sie sich beweisen können.

Anwendung auf Trainings

Wenn ich mir als Trainer darüber im klaren bin, wie sich meine Gruppe zusammensetzt, kann ich mein Training darauf abstimmen. Katzen fühlen sich inspiriert und angezogen von komplexen Fertigkeiten. Hunde möchten bereits gelernte Fertigkeiten verfeinern und vertiefen und neue Schritte für Schritte lernen.

Aus Platzgründen konnten viele wichtige Ideen hier nur knapp und ausschnittsweise dargestellt werden. Für die Leser des Trainer-Kontakt-Briefes habe ich daher meinen deutschen Vertreter und Partner Rudolf Schulte-Pelkum gebeten, auf seiner Webseite kostenloses Zusatzmaterial zur Verfügung zu stellen:

www.synergieia.com/gratis.html

Benutzer: pentimento,

Kennwort: michael-tt.

Besonderer Bonus für TT-Mitglieder

Teilnahme am Wahrnehmungstraining vom 9.-11.2.2007 zu nur 375 €. Mehr dazu unter: www.MichaelGrinder.eu.

Michael Grinder, M.A., Jg. 1942, Masterabschluss in Pädagogik der Loyola University, Chicago, international anerkannter Spezialist für nonverbale Kommunikation und Gruppendynamik, lebt in Battle Ground im Staate Washington (in Sichtweite des Vulkans St. Helens)

info@michaelgrinder.com

www.michaelgrinder.com

Seminare in Europa:

www.MichaelGrinder.eu

Übersetzt von Rudolf Schulte-Pelkum, Synergieia, www.synergieia.com.