

NLP für Weihnachtsmänner

Ein Denkanstoß von Georg Eden

Gegenstand dieser Untersuchung ist die Thematik, ob und inwieweit die kommunikativen Fähigkeiten des Weihnachtsmannes für seine Tätigkeit ausreichend sind oder ob – und wenn ja wie – diese verbessert werden können.

Wie in jedem Jahr wird auch jetzt wieder zu Weihnachten in vielen Familien ein Weihnachtsmann erscheinen und die Kinder erfreuen oder in Angst und Schrecken versetzen. Die Frage ob diese gigantische Aufgabe von einem einzigen Weihnachtsmann bewältigt werden kann, oder ob es eine Vielzahl an Weihnachtsmännern gibt, wurde bereits an anderer Stelle in einer Studie über die Singularität oder Pluralität des Phänomens Weihnachtsmann hinreichend untersucht und soll hier nicht Gegenstand der Diskussion sein. Das Thema dieser Untersuchung soll die Art der Kommunikation des Weihnachtsmannes mit seinem Klientel und dem den Klienten übergeordneten Ebenen sein. Örtlich kommen natürlich zu dem klassischen Weihnachtsmann noch der Nikolaus und als Ergänzung Knecht Ruprecht oder im süddeutschen und alpenländischen Raum der Krampus hinzu. Im Folgenden wird für diese substituierenden sowie komplementären Figuren zur Vereinfachung der Begriff Weihnachtsmann verwendet. Da sich in der Vergangenheit oft gezeigt hat, dass Kinder auf die Fragen des Weihnachtsmannes völlig verängstigt reagieren, stellt sich die Frage, ob hier eine Weiterbildung in der Kommunikation für den Weihnachtsmann und seine Begleiter sinnvoll ist.

1. Nonverbale Kommunikation

Da inzwischen hinreichend bekannt ist, dass Kommunikation nicht nur verbal erfolgt, sondern zu über neunzig Prozent über nonverbale Kommunikationsebenen geschieht, sei hier zunächst das Auftreten des Weihnachtsmannes Gegenstand der Überprüfung. Wenn Sie sich vorstellen, im beruflichen Umfeld – bei einem Meeting oder zu einer Besprechung – sitzen alle Teilnehmer bereits am Tisch und warten auf den Chef, und dieser kommt dann völlig unkonventionell gekleidet mit einem Nordic-Walking-Stock laut auf dem Boden stampfend und einem wilden Geschrei „Ho – HOOO, Ho – HOOO“ herein, werden wohl alle Teilnehmer betroffen oder konsterniert schauen, wenn nicht sogar völlig verwirrt sein. Auch in privaten Umfeld wäre das Auftreten etwa des Hausherrn oder der Hausherrin, die zu einer Party geladen haben, mit einem ähnlichen Auftritt sicherlich für die meisten Gäste im

besten Fall peinlich oder eher unverständlich. Wie viel mehr müssen Kinder, die den Weihnachtsmann zum ersten Mal sehen und der damit für sie ein völlig Unbekannter ist, verwirrt und verängstigt bei einem solchen Auftritt sein. Da der Weihnachtsmann nur einmal im Jahr zu Besuch kommt, ist die Erinnerung im Folgejahr häufig verblasst und eine saubere Kommunikationsebene nicht mehr vorhanden. Der erste Ansatz, um die Kommunikation hier zu verbessern, ist natürlich durch Pacen einen guten Draht herzustellen. Da durch Körpersprache, also durch Bewegung, Gestik und Mimik rund 55 % der Kommunikation erfolgt, wäre es im Sinne der sauberen Kommunikation sinnvoll, die Weihnachtsmänner dahingehend zu schulen, ihre Körperhaltung und ihr Auftreten den Kindern anzupassen und dadurch zunächst einen Rapport herzustellen. Durch die Stimme, also durch Tonfall, Betonung und Artikulation erfolgt weiterhin 38 % der Kommunikation. Daher sollte die weitere Schulung des Weihnachtsmannes das verbale Pacing zum Inhalt haben. Wenn bereits in der Begrüßung und in der ersten Ansprache Begriffe, die von dem Klientel – also in diesem Fall der Kinder – verwendet werden und diese in einem angepassten Tonfall und mit einer angepassten Betonung vorgetragen werden, trägt dies erheblich zu einem beschleunigten Rapport bei. Ein weiterer Aspekt ist noch das Emotionspacing, mit dem der Weihnachtsmann den Kindern in einer emotionalen Verfassung gegenübertritt, die dem der Kinder ähnelt.

Unter diesen Bedingungen sind die Worte, die der Weihnachtsmann verwendet, nicht mehr so entscheidend, da nur 7% der Kommunikation über den Inhalt der Worte erfolgt. Somit sei dem Weihnachtsmann durchaus zuzugestehen, die bisher benutzten Worte weiterhin zu benutzen, sofern sie, wie oben beschrieben, im passenden Tonfall und mit der entsprechenden Betonung benutzt werden. Bei diesem Prozess des Pacings hat der Weihnachtsmann die schwierige Aufgabe, nicht nur die Klienten zu pacen, sondern auch auf die Kommunikation mit den dem Klienten übergeordneten Ebenen in Form von Eltern und Großeltern, oder wenn der Auftritt in einer Schule erfolgt, den Lehrern zu achten. Da diese oft intervenierend in das Geschehen eingreifen, wäre es es Aufgabe des Weihnachtsmannes, bereits im Vorfeld auch in diese Richtung dermaßen zu pacen und einen sauberen Rapport herzustellen, dass er durch einfaches Leading die Gesprächsführung behalten kann und seine Aktionen nicht durch unqualifizierte Einmischung behindert werden.

2. Wahrnehmung

Ein wesentlicher Aspekt in der Kommunikation ist die Wahrnehmung. Wenn der Weihnachtsmann – wie weithin praktiziert – mit lautem Gepolter und lauten verbalen Äußerungen in den Raum stürmt, wird er kaum in der Lage sein, die Stimmung und die emotionale Verfassung seiner Klienten hinreichend wahrzunehmen.

Die Weiterbildung des Weihnachtsmannes sollte daher auch die Wahrnehmung zum Inhalt haben, und könnte dazu führen, dass der Weihnachtsmann zunächst den Raum betritt und sich die Perspektiven der Klienten zu eigen macht, bevor er selbst in Aktion tritt. Sollte er dabei feststellen, dass ein Konfliktpotential vorhanden ist, könnte er in der Folge in einer Supervision mit einem Coach (eventuell durch den ihn begleitenden Krampus) durch das Format der Wahrnehmungspositionen die Situation noch einmal realisieren und durch Perspektivwechsel sich der Sichtweise seiner Klienten besser bewusst werden.

3. Verbale Kommunikation

Wie bereits oben angedeutet, trägt die übliche Begrüßungsformel des Weihnachtsmannes in aller Regel nicht zur Rapportbildung bei. Wer sich mit einem mit dumpfer, lauter Stimme vorgetragenen „Hoo – hoo“ oder einem „Hee – Hee“ in den Raum begibt, wird zwar die Aufmerksamkeit auf sich ziehen, aber nicht unbedingt zum Gespräch einladen. Die darauf üblicherweise folgende Frage „Seid ihr auch alle brav gewesen?“ wird von den Anwesenden eher pflichtgemäß aber nicht mit der gebotenen Sorgfalt und Abwägung oder gar Ehrlichkeit beantwortet. Um hier die Kommunikationsfähigkeiten des Weihnachtsmannes zu verbessern, sei auf entsprechende Fragetechniken verwiesen. Zunächst einmal sollte intensiv geübt werden, keine geschlossenen Fragen zu verwenden, sondern mit offenen Fragen das Gespräch zu eröffnen. Da bei geschlossenen Fragen wie „Warst du auch immer artig?“ die Antwort in der Regel „JA“ lautet, könnte zum Beispiel die Frage „Was hat dich dazu bewegt, immer artig zu sein?“ ein intensives Nachdenken nicht nur bei dem Klienten, sondern auch bei der dem Klienten übergeordneten Ebene (Eltern, Lehrer) hervorrufen. Die auf eine solche Frage folgende Antwort müsste in jedem Fall auf eventuelle Verletzungen des Meta-Modells überprüft werden, um dann mit entsprechenden Fragen auf eine tiefere Ebene zu chunken. Erst wenn durch eine solche intensive Kommunikation die Generalisierungen, Tilgungen und Verzerrungen aufgelöst worden sind und mit der Tiefenstruktur die inhaltlich vollständige Erfahrung und ihre zugehörige Bedeutung erfasst wird, kann eine zuverlässige

Beantwortung der ursprünglichen Frage nach der dauerhaften Artigkeit als erfolgt gelten.

4. Repräsentationssysteme

Die Wahrnehmungsfähigkeit des Weihnachtsmannes sollte auch hinsichtlich der Repräsentationssysteme durch eine umfassende Schulung erweitert werden. Hierbei muss der Schwerpunkt der Ausbildung dahingehend erfolgen, dass der Weihnachtsmann intensiv darauf achtet, in welchen Repräsentationssystemen sich der Klient während der Kommunikation befindet. Insbesondere bei den Fragen in Richtung Artigkeit geben die Augenzugangshinweise Aufschluss darüber, ob hier visuell erinnert oder visuell konstruiert wurde, oder ob auditiv erinnert oder konstruiert wurde. Sollte es sich dabei ergeben, dass der Klient oder gegebenenfalls auch die dem Klienten übergeordnete Ebene in einem visuell-konstruierten oder auditiv-konstruierten Repräsentationssystem befindet, kann zu Recht der Inhalt der Aussage in Frage gestellt werden. Um dies zu hinterfragen und zu einem eindeutigen Ergebnis zu kommen, kann dann die im vorigen Abschnitt beschriebene Fragetechnik wiederum Anwendung finden.

5. Anwendung von NLP-Formaten

Unter Umständen kommt es trotz der hier bisher beschriebenen positiven Veränderungen im Verhalten des Weihnachtsmannes vereinzelt zu Angstzuständen oder anderen Gegebenheiten bei dem ein oder anderen Klienten, die eine Intervention erforderlich machen. Für diesen Fall muss der Weihnachtsmann unbedingt mit dem entsprechenden Wissen ausgestattet werden, um gegebenenfalls sofort eine Interventionen bei den Klienten in Form der Anwendung eines entsprechenden NLP-Formats durchführen zu können.

5.1. Swish

Für Klienten, insbesondere kleineren Kindern, die nach dem Besuch des Weihnachtsmannes den zwanghaften Drang haben, den Weihnachtsmann nachzuspielen und diese Verhalten auch kurz vor Ostern noch nicht abgelegt haben, kann ein Swish hilfreich sein, dieses zwanghafte Verhalten nachhaltig zu verändern.

5.2. Notfallschalter

Sollten Kinder bereits vor Weihnachten vor Aufregung nicht mehr einschlafen können, oder aber nach dem Besuch des Weihnachtsmannes zu aufgeregt sein, kann der Notfallschalter dazu führen, das es dem Klienten erheblich besser geht.

5.3. Weg mit dem Angstgegner

Dieses Format bietet sich eher bei älteren Kindern oder den Eltern oder Lehrern an, die sich bereit ganz oder halbwegs ebenbürtig mit dem Weihnachtsmann fühlen oder gar glauben, ihm überlegen zu sein, aber trotzdem dieses undefinierte und diffuse Angstgefühl verspüren.

5.4. Circle of Excellence

Sollte der Weihnachtsmann auf die Aufforderung an seinen Klienten, doch bitte einmal ein Gedicht aufzusagen oder ein Lied zu singen, verspüren, dass pure Angst oder Aufregung zu einem Versagen führen kann, ist die Installation eines Ankers in Form des Circle of Excellence zu empfehlen. Damit hat dann der Klient die Möglichkeit im Anschluss daran seiner Pflicht zur Darbietung des Geforderten unmittelbar nachkommen.

5.5. Ziele trance, Six-Step-Reframe oder Re-Imprint

In hartnäckigen Fällen, wenn auch die Installation des Circle of Excellence nicht erfolgreich verläuft, sollte der Weihnachtsmann überlegen, eine Ziele trance durchzuführen oder gegebenenfalls auch ein Six-Step-Reframe oder einen Re-Imprint in Erwägung ziehen, um dem Klienten Ressourcen zugänglich zu machen und ihn damit in die Lage zu versetzen, den Anforderungen des Weihnachtsmannbesuchs gerecht zu werden, da dies ja für den eigentlichen Zweck der Veranstaltung, der Bescherung nämlich, unbedingt erforderlich ist.

6. Ausblick

Die hier dargelegte Reihe von Vorschlägen zur Verbesserung der Kommunikation sprechen unbedingt dafür, die Kommunikationsfähigkeiten des Weihnachtsmannes zu erweitern und ihn dazu zu befähigen, nicht nur über verbesserte Wahrnehmung einen Rapport herzustellen sondern auch Veränderungen bei seinen Klienten zu erreichen. Dies ist in der Anfangsphase sicherlich mit einem erhöhten Aufwand verbunden, der sich aber in den folgenden Jahren amortisiert, da sich durch die

erfolgten Interventionen dann eine Kommunikationsebene bildet, die einen vereinfachten Rapport ermöglicht und ihn vor allem in bleibender Erinnerung lässt. Die hier vorgetragenen Ideen erheben dabei keinen Anspruch auf Vollständigkeit. Vielmehr soll sie einen breiten interdisziplinären Diskurs anregen, der der Vielschichtigkeit des Themas gerecht wird. Wünschenswert wäre dabei, dass sich die Wissenschaft in ihrer Gesamtheit dem Thema öffnet, damit in der öffentlichen Diskussion die Position des Weihnachtsmannes gestärkt wird.

Mit besten Grüßen

GERJED-Consulting

Georg Eden

<http://www.gerjed.de/>

Dies ist ein Service von:



Empfehlen Sie uns bitte weiter.

www.alexander-training.de