



## Cyber Café 17.8.2021

### Klare Kommunikation im Alltag, fokussiert.

#### Cyber-Topic

mit Bernhard Russi zum Thema «Klare Kommunikation im Alltag, fokussiert.» - Um das Metamodell der Sprache zu verstehen, ein Instrument zu einem umfassenden Verständnis dessen, was Menschen sagen, müssen wir uns anschauen, wie Gedanken in Worte übersetzt werden. Von der Tiefen- zur Oberflächenstruktur ist die Sprache immer wieder auf ein Neues ein Spagat zwischen Tilgung, Generalisierung und Verzerrung. "Lieber Freund, entschuldige meinen langen Brief, für einen kurzen hatte ich keine Zeit" schrieb Charlotte von Stein an Johann Wolfgang von Goethe. Die Denkzeit in einem Gespräch ist sehr viel kürzer als beim Schreiben.

#### Porträt

Bernhard Russi



Ausbilder | Supervisor | Coach

Ressourcen: NLP Akademie Schweiz; Ausbilder FA; Ausbilder zivile Krisenstäbe; Coach/Supervisor bso; Mitglied Care Team Kanton Bern

Mit meiner Ausbildung bei der NLP Akademie Schweiz legte ich ein stabiles und vielfältiges Fundament meiner Ressourcen. Sie werden mit verschiedenen Themenkreisen erweitert. 25 Jahren Erfahrung im Feuerwesen in verschiedenen Funktionen als Kader und als Instruktor mit unzähligen Einsätzen und der Ausbildung in der psychologischen Nothilfe und aktives Mitglied im Care Team vom Kanton Bern runden meine Ressourcen ab.

Bernhard Russi - Qualität durch Coaching und Supervision

[www.br-coach-supervisor.ch](http://www.br-coach-supervisor.ch)

# Cyber Café / Cyber-Topic, Dien tag, 17. August 2021 / 19:00 – 20 :00 Uhr

Habt ihr nicht auch schon oft daran gedacht, dass es manchmal die Worte sind, die für eine klare Kommunikation, den entscheidende Unterschied machen

Es freut mich euch zum Cyber-Topic zu begrüßen und zur «Klare Kommunikation» einen Austausch zu gestalten.

**Als Unterlagen** dienen mir der Zauberlehrling, Meisterschüler (Alexa Mohl) wie auch das Handbuch zur Ausbildung NLP-Practitioner und die Handkarten Praxis Training Milton.

- **«Klare Kommunikation im Alltag, fokussiert.»** - *Um das Metamodell der Sprache zu verstehen, ein Instrument zu einem umfassenden Verständnis dessen, was Menschen sagen, müssen wir uns anschauen, wie Gedanken in Worte übersetzt werden. Sprache kann nie der Geschwindigkeit, Vielfalt und Sensibilität des Denkens und Fühlens gerecht werden. Sie kann nur eine Annäherung sein. Ein Sprecher hat eine vollständige und genaue Vorstellung von dem, was er sagen will; Linguisten nennen dies eine Tiefenstruktur.*
- *Die Tiefenstruktur ist nur teilweise bewusst. Sprache existiert auf einer sehr tiefen Ebene in unserer Neurologie. Innere Bilder und Emotionen müssen wir in Worte übersetzen. Wir verkürzen diese Tiefenstruktur, um klar deutlich und kurz sprechen zu können. Das was wir tatsächlich sagen, nannte man Oberflächenstruktur.*
- *Von der Tiefen- zur Oberflächenstruktur ist die Sprache immer wieder auf ein Neues ein Spagat zwischen Tilgung, Generalisierung und Verzerrung. **"Lieber Freund, entschuldige meinen langen Brief, für einen kurzen hatte ich keine Zeit"** schrieb Charlotte von Stein an Johann Wolfgang von Goethe. Die Denkzeit in einem Gespräch ist sehr viel kürzer als beim Schreiben.*

Die Sprache ist unser alltägliches Instrument, mit unseren Mitmenschen zu kommunizieren. Heute möchte ich das gedachte, gesprochene und das geschriebene Wort in den Fokus stellen.

In meinem Alltag sei es beruflich, privat stelle ich immer wieder Situationen fest in der eine Kommunikation durch fehlende Klarheit oder besser gesagt Präzision zu Missverständnis, Unmut oder sogar zu Konflikten führt.

Die Grundlage für den Aufbau eines menschlichen Mikrokosmos ist die sinnliche Wahrnehmung. Schon der griechische Philosoph Aristoteles wies darauf hin, dass nichts im Bewusstsein existiert, was nicht zuerst in den Sinnen existiert hat. Der englische Empirismus David Hume nimmt diese Denktradition wieder auf und verweist alle Ideen und Vorstellungen des menschlichen Geistes auf ihren Ursprung in den sinnlichen Eindrücken. «Der ganze Stoff des Denkens ist entweder aus der Äusseren oder der inneren Sinnesempfindung abgeleitet», und die ganze schöpferische Kraft des Geistes (besteht) nur in dem Vermögen, das uns durch Sinne und Erfahrung gegebene Material zu verbinden, zu transportieren, zu vermehren oder zu verringern. NLP hat ein Begriffssystem entwickelt, um diese Prozesse genau beschreiben zu können. Benutzt werden dazu die Anfangsbuchstaben der lateinischen Begriffe der Wahrnehmung, **VAKOG** (Der Meisterschüler, Seite 21)

Die Sprache, auf der einen Seite mächtiger Hebel zur Entwicklung menschlicher Fähigkeiten und Kultur, wirkt auf der anderen Seite wie Metaprogramme. Sprache schränkt unsere Möglichkeiten ein, in dem sie Erfahrungen ausblenden.

Sprache bewirkt Einschränkungen auch auf eine andere Weise. Die Erfahrungen, die Menschen durch sinnesspezifische Wahrnehmung machen, sind im Augenblick der Erfahrung genau, vollständig und unverzerrt. Bandler nennt das die primäre Repräsentation oder Tiefenstruktur. Wenn Menschen jedoch über ihre Erfahrung sprechen oder diese zur Grundlage für Entscheidungen machen, kann man feststellen, dass sie in dieser sekundären Repräsentation oder Oberflächenstruktur eine andere Form angenommen haben, dass sie also nicht mehr genau, vollständig und unverzerrt sind.» Es gibt immer einen Informationsverlust zwischen der Tiefenstruktur und der Oberflächenstruktur (primär und sekundär Repräsentation).

Solche Umformungen von Erfahrungen können durch sprachliche Kodierungen (Verschlüsselung von Botschaften mit Hilfe eines Codes; Abfassung einer Botschaft in einem bestimmten Code. ... aus dem Stamm des Verbs **kodieren**) entstehen, über die Erfahrung verallgemeinert werden. Wenn wir genau zuhören, wie jemand spricht, werden wir vor allem Lücken (Tilgungen), Verallgemeinerungen (Generalisierungen) oder kausales Modellieren (Verzerrungen) finden, in denen sich der Inhalt von Mitteilungen, die Menschen machen, von den Erfahrungen unterscheidet, die diesen Mitmenschen zugrunde liegen. (Der Meisterschüler, Seite 34)

An dieser Stelle bringe ich euch zwei Beispiele:

1. Beispiel:

Bei meinem früheren Arbeitgeber, AfS Büren stand im Auftrag der GVB welche für die FW-Ausbildung im Kanton Bern verantwortlich zeichnet, ein 1-wöchiger Feuerwehrcurs in französischer und deutscher Sprache an. Mein damaliger Chef war der Kursleiter und beauftragte die Mitarbeiterin in der Administration die Anmeldungen der Teilnehmer\*innen zu koordinieren und sogleich die Klasseneinteilung für 4 Klassen vorzunehmen.

In Gedanken und für den Chef logisch, wird der Kurs aus 3 Klassen in deutscher Sprache und 1 Klasse französischer Sprache geführt und hatte die geeigneten FW-Instruktoren eingeplant.

Die Wochen vergingen und alles lief, dachten die zwei Personen wie am Schnürchen.

Eine Woche vor Kursstart wollte mein Chef den Stand der Anmeldungen wissen. Die Mitarbeiterin präsentierte 4 Klassen in deutscher Sprache und 1 Klasse in französischer Sprache.

Der Chef viel aus allen Wolken und wollte wissen warum 4 zu 1?

Ja, als er sagte 4 Klassen, war für sie klar 4 x deutsch und 1 französisch.

Er, nein 4 Klassen war für ihn klar 3 x deutsch und 1 x französisch.

## 2. Beispiel:

Wir waren mit einer befreundenden Familie einige Tage verreist. Die jüngere Tochter der befreundeten Familie reiste einen Tag später (später Nachmittag /früher Abend) nach. Die Ferienwohnung lag etwas weiter im Tal hinten als das Dorf. Noch weiter hinten lag das Restaurant, in dem wir am selben Abend zusammen Nachtessen wollten. Die Mutter und die Tochter vereinbarten, dass sie direkt nach der Ankunft weiter gehe und wir uns Hinten treffen.

Nun, für die Mutter war klar Hinten = Ferienwohnung, für die Tochter war klar Hinten = Restaurant. So kam es, dass die Tochter mit Sack und Pack direkt in das Restaurant ging.

Frage: Welche Erfahrungen macht ihr in eurem Alltag?

Fazit, Um von der Tiefenstruktur zu Oberflächenstruktur zu kommen, machen wir unbewusst drei Selektionen:

- Erstens **lassen** wir einen Teil der **Information aus**, die in der Tiefenstruktur verfügbar ist.
- Zweitens **verallgemeinern** wir. Würden wir alle nur möglichen Ausnahmen und Bedingungen mit berücksichtigen, würden Unterhaltungen sehr weitschweifig und öde werden.
- Drittens geben wir eine vereinfachte Version wieder, die unvermeidlich die **Bedeutung verzerrt**.

# Die Kunst des sinnvollen Fragens



## **Die Kommunikation im Alltag fordert uns immer wieder auf ein Neues.**

Beobachtungen in meinen Tätigkeitsfeldern und die eigene Reflexion fordern mich immer wieder.

### **Beruf:**

In Ausbildungen, oder Einsätzen können Aussagen dir nicht präzise formuliert werden, das Handeln massgebend steuern.

Beispiel: Dem Führungsorgan wird vom Einsatzleiter Front über eine Führungsunterstützung der Meldungen entgegennimmt, diese auf einem Meldezettel festhält und dem Führungsstab übergibt. In dieser Situation ist es massgebend, in welcher Qualität der Inhalt der Meldung auf den Meldezettel geschrieben wird.

Zum Beispiel: MZ NR. 10. Inhalt der abgesetzten Meldung: ***Die Notschlafstelle in Thun wird in den letzten Tagen überrannt. Das Team von der Notschlafstelle macht sich Sorgen über den Verbleib von abgewiesenen Randständige und Süchtige. Bei solchen Wetterbedingungen ist es sozial unverträglich Menschen abzuweisen.***

Inhalt auf dem Meldezettel; ***überrennt von Leuten für Unterkunft, können nicht alle unterbringen. Letzte Tage wurden Leute auch abgewiesen. Wo hin sollen die abgewiesenen Personen? Antwort bis spätestens 15:00 Uhr, dann kommen die ersten Leute.***

**Im Einsatz beim CTKB** sind betroffenen Menschen so dissoziiert, dass Aussagen zum Erlebten ungenau oder verwirrend gemacht werden.

Genaueres nachfragen und das eventuelle Wiederholen der Aussage das sicher ist, dass die Aussage korrekt und unmissverständlich ist, wird manchmal zum Schlüssel, eine betroffene Person zu erreichen oder in einen assoziierten Zustand zu führen.

## **Coaching & Supervision**

Dasselbe gilt auch in diesem Bereich.

Habe im Coaching und Supervisionen gute Erfahrungen machen können, in dem ich die Kunden auffordere, Ihre Gedanken auf Papier zu bringen. Dieser Prozess, das Gedachte aufzuschreiben, löst einen weiteren und intensiveren Denkprozess aus, was wiederum zu einem erneuten Verarbeitungsschritt und oft zu neuen Erkenntnissen von Themen, Situationen oder Erlebten führt. Das Geschriebene selbst vorzulesen, löst weitere Denkprozesse aus.