

Menschen so annehmen wie sie sind



Remo Keusch
remo.keusch@bluewin.ch

Vor Jahren schon hatte ich mir Bücher über NLP besorgt. Was ich darin las faszinierte mich, aber so ganz hatte ich den Inhalt nicht wirklich verstanden. Wie es der Zufall dann so will, nahm mich eine Bekannte im 2006 zu einem Info- & Grundlagen-seminar mit. Diese 2 Tage beeindruckten mich so stark, dass ich mich spontan entschied die Weiterbildung Stufe 1 (NLP-Practitioner) zu besuchen.

Ich fand viele Antworten über das menschliche Verhalten und im Besonderen erfuhr ich viel über mich selbst. Der nächste Schritt zum Master und weiter bis zur NLP-Trainerausbildung war dann schon mehr ein Schweben als ein Gehen.

Die im Training gelernten Methoden und Denkweisen sind fester Bestandteil meines Alltags geworden. NLP beeinflusste mich so stark, dass sich einiges in meinem Leben zu verändern begann. Auch wenn ich es mir zum Teil gar nicht bewusst war, löste dieser «neue Weg» mit den vielen Wahlmöglichkeiten Prozesse aus die, wie wir ja wissen, auch weiter laufen, wenn wir schon lange nicht mehr bewusst daran denken.

Toll, wenn wir Wahlmöglichkeiten haben

Wenn auch der direkte Zusammenhang mit NLP nicht bewiesen werden kann, so meine ich, dass gerade durch und mit NLP mein Privatleben sowie meine berufliche Situation eine starke positive Veränderung erfahren haben. Auch wenn man(n) zuerst Mühe hatte die Ehescheidung und ein Burnout als Ausgangslagen zu positiven Entwicklungen zu verstehen. Heute bin ich – und das meine ich ehrlich – dankbar für diese Veränderungen. Alles ist Erfahrung und wie wir sie bewerten und welchen persönlichen Nutzen wir daraus ziehen hängt ganz alleine von uns ab. Heute weiss ich, dass gerade

extreme Situationen gute Chancen bieten können um viel über sich zu erfahren. NLP hat mir deutlich geholfen mit solchen Herausforderungen besser umgehen zu können. Nicht zuletzt auch, dank dem Bewusstsein, dass es in jeder Situation verschiedene Wahlmöglichkeiten gibt. Diese habe ich immer wieder bewusst gesucht und dann auch gefunden.

NLP im firmeninternen Coaching

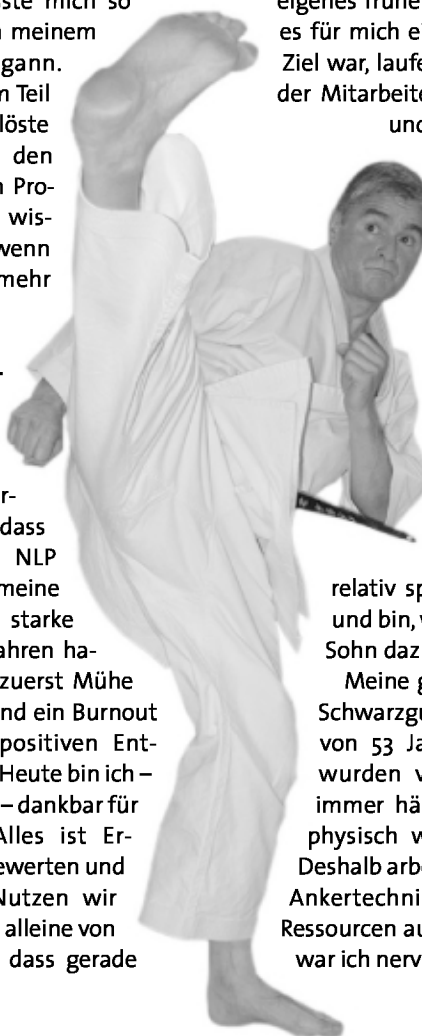
Letztes Jahr hatte ich die Gelegenheit, in unserer Firma einen Mitarbeiter, nach einem Burnout, beim Wiedereinstieg als «Götti» zu begleiten. Für mich war das eine grosse Erfahrung, zumal ich selber gut nachvollziehen kann, was in einem Menschen bei und nach einem Burnout abgehen kann. Da ich mich als Coach nicht zu sehr in mein eigenes früheres Thema ziehen lassen durfte, war es für mich eine besondere Herausforderung. Ein Ziel war, laufend darüber Bescheid zu wissen, wo der Mitarbeiter emotional stand. Was ihm wann und wieviel, zugemutet werden darf?

Meine Coachingfähigkeiten und im Besonderen meine NLP-Kenntnisse waren sehr hilfreich. Das Meta- und das Milton-Modell der Sprache waren in dieser Situation hervorragende Werkzeuge um einen besseren, tieferen Zugang zum Mitarbeiter zu finden.

Karate für ältere Knochen?

Ein weniger dramatisches Beispiel, wie ich NLP privat anwende, habe ich aus meiner aktiven sportlichen Tätigkeit im Karate. Ich habe relativ spät mit dieser Sportart angefangen und bin, wie es der Zufall so will, über meinen Sohn dazugekommen.

Meine grösste Herausforderung war meine Schwarzgurtprüfung zum Ersten DAN, im Alter von 53 Jahren. Die Trainingsvorbereitungen wurden vor allem im letzten halben Jahr immer härter und intensiver und verlangten physisch wie psychisch einiges von mir ab. Deshalb arbeitete ich intensiv mit verschiedenen Ankertechniken um mich mit den nötigen Ressourcen auszustatten. Am Tag meiner Prüfung war ich nervös, zumal ich die Nächte davor schon





alle Varianten der Prüfung mehrmals durch geträumt hatte. Mein Energielevel war aufgrund des unruhigen Schlafens bedenklich tief und die Nervosität verdächtig hoch angesiedelt.

Was war zu tun? Eigentlich war es ganz einfach. Im Zimmer hat es aus irgendeinem Grund einen dicken Haken an der Decke. Ich nahm einen imaginären Korb den ich mir mit geschlossenen Augen gut vorstellen konnte und füllte ihn mit Symbolen für Nervosität, Unsicherheit, Angst etc. Den vollen Korb mit Inhalt hängte ich symbolisch an den Haken an der Decke. Meine Erleichterung diese Last abgeben zu können war unbeschreiblich!

Für die Prüfung selbst ankerte ich mit einem taktilen Stapelanker all diejenigen Ressourcen die ich brauchte: Konzentration, Ausdauer, Kampfgeist. Ich habe die Prüfung mit Bravour bestanden! Die nächste DAN Prüfung steht im Sommer 2013 an. Selbstverständlich werde ich mir die Techniken von NLP wieder zu Nutzen machen.

Arbeiten soll Spass machen

Als Verkaufsleiter in einem Handelsbetrieb sind mir mehrere Aussendienstmitarbeiter unterstellt und bin auch oft mit unseren Kunden im persönlichen Kontakt. Ich geniesse die Kommunikation mit meinen Mitarbeitern und Kunden und jeder Augenblick im persönlichen Gespräch ist ein neues Abenteuer und hat eine Faszination sondergleichen.

Für mich gibt es im Umgang mit meinen Mitarbeitern und Kunden nichts was meine Neugierde mehr anfeuern könnte, als die Wahrnehmung der unterschiedlichen Wertvorstellungen, Glaubenssätze und Verhaltensweisen. Wie denkt der Kunde, was sind seine Bedürfnisse? Wie sieht die Welt aus seiner Warte aus? Kein Mensch ist gleich und im Verkauf beginnt bei jedem Kunden das Zusammenspiel wieder von

vorne. Ja, es ist ein Spiel und Spielen darf ja, mit der entsprechenden Einstellung, bekanntlich Spass machen.

Durch NLP gehe ich heute ganz anders auf Kunden zu. Rapport aufnehmen und halten, ist meiner Meinung nach einer der zentralen Erfolgsfaktoren im Verkauf.

In meinen internen Schulungen trainiere und repetiere ich mit meinen Aussendienstmitarbeitern deshalb den Rapport intensiv. Im Rapport sein heisst für mich auch «Menschen so annehmen wie sie sind». Ist das einfach? Nicht immer und doch meistens. Vorbehaltlos annehmen bedeutet für mich, mir bewusst zu sein, dass was immer ein Mensch (in meinem Fall ein Kunde) tut, er aus einer für sich positiven Intention heraus handelt. Damit meine ich nicht, dass ich mit allem einverstanden bin was ein Kunde sagt oder tut. Diese Haltung gibt mir einfach ein besseres Verständnis für seine Aussagen und Handlungen. Erst wenn ich im Rapport bin, kann ich auch die nonverbalen Signale des Kunden wie Betonung und Gestik bewusst wahrnehmen. Mit der Hilfe gezielter Fragen (Metamodell) kann ich dann dem Kunden helfen, seine Bedürfnisse noch besser zu formulieren.





Zum Autor

Remo Keusch ist Verkaufsleiter, betreibt als Hobby Karate und Jogging und liest sehr gerne. Er hat die Ausbildung als NLP-Trainer und System Coach absolviert.

genau braucht. Die Anwendung der richtigen NLP Techniken helfen mir und dem Kunden, einen für beide positiven Abschluss zu tätigen. Mein Leitspruch: Zu meinem Wohl und zum Wohle aller, also eine Win-Win-Situation.

Drei Stühle als Helfer

In meinem Büro stehen drei Stühle. Jeder Stuhl hat eine spezielle Funktion. Ein Stuhl steht für das ICH, ein Stuhl für das DU und ein Stuhl für das ES. Mein Stuhl den ich täglich benutze verkörpert logischerweise das ICH.

Wenn meine Kunden oder Mitarbeiter verschiedene Standpunkte einnehmen, welche ich nicht gut nachvollziehen kann, setze ich mich auf die entsprechenden Stühle und versetze mich in die jeweiligen Personen und Situationen. Manchmal führe ich auch ein Selbstgespräch, oder horche einfach in mich hinein.

Da ich zum Telefonieren ein Handy benutze, kommt es während des Telefonierens auch vor, dass ich mich in den «Stuhl des Kunden» setze, damit ich seine Position besser verstehen kann.

NLP als Manipulationsinstrument im Verkauf?

Schon mehr als einmal wurde ich gefragt ob ich denn mit den NLP-Fähigkeiten nicht auch Kunden bewusst beeinflusse?

NLP ist für mich eine Lebensphilosophie und nicht ein Instrument zur Manipulation. Ethisches richtiges Verhalten ist die Grundlage für mein Handeln. Gerade im Verkauf ist es entscheidend herauszufinden, was dem Kunden wirklich wichtig ist. Vielfach ist dem Kunden nicht bewusst, was er

Mitarbeiterauswahl mit NLP

Die Weiterbildung zum System Coach NLPA hat meinen Wissenshorizont enorm erweitert und mich nicht nur privat, sondern gerade auch in meinem Beruf sehr unterstützt.

Letztes Jahr gab es einige personelle Umstrukturierungen in unserer Firma. Mit Hilfe einer systemischen Aufstellung unserer Firmenhierarchie mit Bodenankern, habe ich wichtige Informationen darüber bekommen, wie sich einzelne Personen im betrieblichen Umfeld besser unterstützen lassen.

Ich gehe meinen Weg weiter

In meinem privaten Umfeld habe ich Menschen, meist Freunde, welche ich mit Coaching Angeboten unterstütze, aber auch Geschäftsfreunde, welche um meine Meinung oder Unterstützung fragen. Ich möchte vor allem meine Erfahrungen im beruflichen Bereich weitergeben. Ich denke, ich habe den perfekten Beruf dafür.

NLP hat mich insofern auch geprägt, dass ich heute weiss, dass mehr möglich ist im Leben. Was es braucht sind klare Ziele, die Fähigkeit zu träumen und die Offenheit Träume wahr werden zu lassen.

 <p>THE COACHING COMPANY</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ GFK-Seminare mit zert. GFK-TrainerIn ■ Teamentwicklung ■ Coaching <p>The Coaching Company In der Teien 6 CH-8700 Küsnacht Fon +41 44 500 99 00 Fax +41 44 500 99 01 office@tcco.ch</p>	<p>Steigern Sie Ihre Gesprächsfitness mit der Gewaltfreien Kommunikation</p>
	<p>nach Marshall B. Rosenberg</p> <ul style="list-style-type: none"> ■ Einführungsseminare ■ Vertiefungslehrgänge <p>Die Lehrgänge sind modular aufgebaut. Ein Einstieg ist jederzeit möglich.</p> <p>Jetzt anmelden: www.tcco.ch oder Tel. 044 500 99 00.</p> <p>Bei Anmeldung mit dem Promocode MS-100 schenken wir Ihnen einen Rabatt von 100 CHF auf ein Einführungsseminar. Nicht kumulierbar.</p> <p><small>Anerkannt vom Center for Nonviolent Communication (www.cnvc.org)</small></p> <div style="display: flex; justify-content: space-between; align-items: center;">  <p><small>The Coaching Company ist eduQua zertifiziert.</small></p>  </div>