

# Kommunikation

Juni 2009

Gewaltfreie Kommunikation • NLP • Business

## Seminar

Coaching • Mediation • Pädagogik • Gesundheit

**K&S ist das Magazin für Profis, die Menschen in Veränderungsprozessen begleiten.**

Die Zeitschrift wendet sich an Berater, Coaches, Therapeuten, Manager und vermittelt Wissen zu modernen kommunikativen Methoden. K&S erscheint alle zwei Monate aktuell beim Junfermann Verlag, Paderborn. [www.ks-magazin.de](http://www.ks-magazin.de)

## Mein Coach ist eine Frau Hoch-Zeit für eine weibliche Profession



**Schlaue Fragen**

Neues zum Meta-Modell



**Wer passt zu mir?**

Energiemuster und Partnerwahl



**Auf einen Blick**

Arbeit mit dem Organigramm

# Schlaue Fragen

Von Ronald Amsler

Oder warum das Meta-Modell der Sprache nicht der Weisheit letzter Schluss ist.

Wer je Richard Bandler im Seminar erlebt hat, weiß, wie gern er sich über NLPler lustig macht, die das Meta-Modell ungeschickt anwenden. Gerne zitiert er den gutmeinenden, beflissenen NLP-Anwender, der auf die Aussage „*Ich bin deprimiert*“ die Frage stellt „*Was deprimiert dich?*“ Ein etwas raffinierterer Anwender fragt vielleicht: „*Wie machst du das?*“ Aber auch so geht's nicht in eine nützliche Richtung. Denn solche Fragen verstärken nur den schlechten Zustand. Wobei – das muss man sagen – gemäß dem klassischen Meta-Modell beides korrekte Meta-Modell-Fragen sind. Aber viel sinnvoller wäre die Frage: „*Wie weißt du, dass du wirklich deprimiert bist?*“ Mit Fragen wie dieser decke ich die innere, veränderbare Wirklichkeit des Gesprächspartners auf.

Das Meta-Modell war zu seiner Zeit absolut revolutionär: Statt z.B. offene und geschlossene Fragen zu unterscheiden, haben Bandler und Grinder<sup>1</sup> bestimmte Wortarten und Satzkonstellationen identifiziert, deren Anwendung die Tilgungen, Verallgemeinerungen oder Verzerrungen des Sprechers signalisieren. Dann haben sie einen Katalog von Standardfragen entwickelt, die genau dort einhaken, um auf der Ebene der Erfahrung Getilgtes, Verallgemeinertes und Verzerrtes wieder auf eine Art zugänglich zu machen, die zu einem erweiterten und nützlicheren Weltbild führen soll.

Schauen wir uns die neueste von Richard publizierte Version des Meta-Modells in „Guide to Transformation“ an.

Darin unterscheidet er zwölf Sprachkategorien, bei denen man mit Fragen nachhaken kann. Wobei sein eindeutiger Favorit, die Frage „*Wie weißt du, dass ...?*“, bei zehn Kategorien auftaucht. Da kann man sich natürlich fragen: Braucht es überhaupt zwölf Kategorien oder könnte man das auch einfacher haben?

Wie Richard das Meta-Modell anwendet, ist absolut meisterlich. Gleich einem Frage-Samurai, der mit wenigen gezielten, eleganten Fragen – Schwertstichen gleich – Probleme zerstückelt. Aber seine Frage-Fitness ist nicht im Meta-Modell enthalten. Insofern ist es ein unvollständiges Modell. Und das Resultat: Heerscharen wildgewordener Meta-Modell-Monster, die die Welt mit ihren Fragen nerven und Freunde vergraulen. Richard sagt selber, das Meta-Modell sei ein Modell, was Therapeuten machen, die nie ein Ende finden. Höchste Zeit also, dieses wertvolle Instrument so zu überarbeiten, dass es zeigt, wie man erfolgreich ist.

## Die Alternative

Ein anderer Ansatz wäre: Statt reflexartig bei bestimmten Formulierungen nachzuhaken, den Zweck der Frage in den Vordergrund zu stellen. Was will

ich mit einer Frage bewirken? Wann soll ich wozu nachfragen?

Zu diesem Zweck habe ich fünf Fragearten unterschieden, deren Namen schon einen Hinweis geben, wozu sie gedacht sind: Wahrnehmungsfragen, Kognitionsfragen, Repräsentations- und Prozessfragen, „Scope“-Fragen (Fragen zum Gültigkeitsbereich) sowie Dekonstruktionsfragen.

Wenn wir davon ausgehen, dass der Mensch mit mehr oder weniger offenen Sinnen als Modellbauer durch's Leben geht, dann können wir verschiedene Phasen in seinem Modellbildungsprozess unterscheiden. Er erlebt Gutes wie Schlechtes, macht sich dazu seine Assoziationen und Hirngespinnste, die sich zu Ideen, Meinungen, Überzeugungen, Gewissheiten verfestigen. Und daraus resultieren natürlich entsprechende Handlungsweisen. Wenn man etwas verändern möchte, muss man diesen Loop nachvollziehen und konstruktiv beeinflussen können. In jeder dieser Phasen kann man mit den folgenden



fünf Fragearten einhaken. Die gleiche Äußerung mit einer anderen Frageart hinterfragt gibt dem Gespräch eine andere Richtung, wie verschiedene Beispielvarianten zeigen werden.

## Wahrnehmungsfragen

Wahrnehmungsfragen fragen nach der auch von anderen geteilten äußeren Realität, nach Umgebung und Verhaltensweisen, insofern diese beschreibbar sind. Auf welche Fakten, konkrete Erlebnisse bezieht sich ein Sprecher? Was nimmt er wahr?

**W-Fragen:** *Wer genau? Was genau? Worüber, worauf, wofür, wieviele, wie oft* etc. Fragen nach Details und Unterscheidungen.

„Die Kollegen sind überhaupt nicht begeistert.“ – Wer hat sein Missfallen geäußert?

„Ich habe es schon oft probiert.“ – Was genau hast du schon probiert?

„Ab sofort gebe ich Vollgas.“ – Toll, woran werde ich erkennen, dass du Vollgas gibst?

„Ich renne mit meinen Ideen gegen eine Wand.“ – Wie äußert sich diese Wand?

„In unserer Beziehung steckt der Wurm.“ – Was wurmt dich? (Je nach Antwort ist das eine Wahrnehmungs- oder Kognitionsfrage.) Was tut der andere oder eben nicht? Was tust du oder eben nicht? (Prozessfragen)

Im Geschäftsalltag sind Wahrnehmungsfragen üblich. Im Coaching empfiehlt es sich, diese erst dann zu stellen, wenn Lösungen sich anbahnen.

## Kognitionsfragen

Kognitionsfragen fragen nach Gefühlen, Werten und den Gedankengängen des Gefragten. Wie interpretiert der Gesprächspartner seine Wahrnehmungen? Welche Schlüsse und Regeln leitet er daraus ab? Welche Konsequenzen erwartet, befürchtet er? Welche Bedeutung gibt er ihnen? In der Regel kriegen wir diese Informationen nicht auf dem Tablett serviert. Viel eher hören wir Killerphrasen wie „NLP ist

*manipulativ!*“, „Ich bin ein Antitalent“, „Sie sind zu teuer!“, „Menschen verändern sich nie“. Sätze wie diese machen erst Sinn und lassen sich mit Dekonstruktionsfragen widerlegen oder relativieren, wenn wir die dahinter liegenden gedanklichen Verknüpfungen kennen.

Dazu gibt es zwei nützliche Vorgehensweisen: Erstens Gefühle und Werte klären. Das fördert den Rapport und zeigt, in welche Richtung Veränderung gehen sollte.

„Das sind sehr nützliche Ideen.“ – Also, dir ist Nützlichkeit etwas Wichtiges? Also dir geht es vor allem darum, dass ...? Also möchtest du gern ...?

Zweitens: Gedankliche Verknüpfungen aufdecken: Wie interpretiert jemand seine Wahrnehmungen? Hier sind ein paar Fragen, mit denen ich solche Glaubenssätze aufdecken kann:

Wie kommst du darauf? Wie weißt du das? Wer sagt das? Wie kommt der darauf? Wie meinst du das? Was schließt du daraus? Wie erklärst du dir das ...? Was hindert dich? Was würde geschehen, wenn du es tätest? Wohin führt das noch? Was befürchtest du jetzt? Inwiefern ist das ein Problem? Was bedeutet das für dich? Weshalb ist das wichtig?

Ziel der Kognitionsfragen ist eine Beziehung zwischen zwei Gegebenheiten herzustellen, die folgende Struktur haben:  $x = y$  oder  $x \rightarrow y$

„Ich weiß nicht, ob das das Richtige für mich ist.“ – Wie meinst du das? Was gibt dir die Gewissheit, dass etwas das Richtige ist? Wie findest du heraus, ob das das Richtige für dich ist? (Prozessfrage)

„Mir ist das zu kompliziert.“ – Was bedeutet das für dich? Es gibt viele mögliche Erklärungen dafür. Von „Der Lehrer kann nicht gut erklären“ bis „Ich bin dumm“. Entscheidend für das weitere Vorgehen sind genau diese oft unausgesprochenen Gedanken.

„Ich steh mir selber auf der Bremse.“ – Wie erklärst du dir das? (Kognitionsfrage) Wann und wie äußert sich

diese Bremse? (Wahrnehmungsfrage) Was bremst dich? (Wahrnehmung oder Kognition)

„Ich kann mir das nicht leisten.“ – Was hindert dich? Was würde passieren, wenn du es dir trotzdem leisten würdest?

„Da ist eine gewisse Hemmschwelle, wenn ich spontan auf Leute zugehen möchte.“ Was befürchtest du? (Prozessfrage: Wie hemmst du dich?)

„Es ist wichtig, möglichst viele Zertifikate zu haben.“ – Was ermöglicht dir das?

## Prozess- und Repräsentationsfragen

Mit diesen Fragearten sind wir im NLP-Kernbereich der Strategien und Submodalitäten. Was tut jemand, um immer wieder an den gleichen Punkt zu kommen? Wie vergegenwärtigt er sich bestimmte Situationen, um eine bestimmte gefühlsmäßige Reaktion darauf zu haben?

**a. Repräsentationsfragen:** Mit diesen Fragen will ich herausfinden, mit welcher Art von inneren Bildern, auditiven Komponenten, Gefühlen, d.h. mit welchen Submodalitäten sich jemand ein Erlebnis vergegenwärtigt.

„Ich habe Angst, dass ich in der Prüfung wieder versage.“ – Was geht dir durch den Kopf, wenn du diese Angst hast? Wie vergegenwärtigst du dir dieses Erlebnis?

**b. Prozessfragen:** Hier geht es um die gewohnheitsmäßige Sequenz, mit der mentale Prozesse ablaufen, und um deren Veränderbarkeit.

„Wahrscheinlich bremse ich mich selber.“ – Wie machst du das?

„Ich habe große Entscheidungsschwierigkeiten.“ – Wie gehst du vor, wenn du dich entscheidest?

„Ab sofort gebe ich Vollgas.“ – Toll, wie machst du das? Was hast du vor?

Wenn man lösungsorientiert arbeitet, empfiehlt es sich, Prozess- und Wahrnehmungsfragen erst dann zu stellen, wenn sich Ausnahmen, Lösungen ab-

zeichnen, da Details dazu neigen, Zustände zu vertiefen. NLP kennt aber auch problemorientiertes Arbeiten, insbesondere Richard Bandler mit seinen genialen Stellvertreter-Fragen „Was müsste ich tun, wenn ich auch so schüchtern sein möchte wie du?“

### Scope-Fragen

Das sind Fragen, die den Gültigkeitsbereich einer Aussage eingrenzen. Wann und in welcher Situation tritt ein Problem auf und wann und wie hört es wieder auf? Ausnahmen, wann das Problem nicht oder weniger stark als erwartet aufgetreten ist, sind Ressourcen, die zu einer Lösung führen. Diese kann man mit Prozess-, Repräsentations- und Kognitionsfragen intensivieren und verfügbar machen.

Bei Verallgemeinerungen wie „Immer hängt alles an mir“ empfehlen Bandler und Grinder eine an sich witzige Reaktion. Einfach das Verallgemeinerungswort zurückbellern: „Immer?“, „Alles?“ und warten, bis der Lamentierer selber ein Gegenbeispiel produziert. Das funktioniert bei vielen Leuten gut. Automatisch grenzen sie ihre Übergeneralisierung ein. Aber ein Hardcore-Generalisierer wird nur noch einmal bestätigen: „Jawohl immer!“ und damit ist nichts gewonnen.

Besser ist deshalb, zuerst nach konkreten Beispielen zu fragen: Was hängt denn beispielsweise alles an dir? Wenn jemand so gezwungen ist, auf der konkreten Erfahrungsebene nachzuschauen, wird es einfacher, Beispiele zu finden, wo andere ihn unterstützen. Und in einem nächsten Schritt

kann man herausfinden, was er tun muss, um sich Unterstützung zu holen.

„Ich habe alles versucht, ihn zu überzeugen!“ – Alles? Was hast du schon versucht?

„Mein Mann und ich streiten immer.“ – Was, ihr streitet euch 24 Stunden am Tag, ohne aufzuhören? Habt ihr soviel Energie? Oder Prozessfrage: Und wie versöhnt ihr euch nach einem Streit?

„NLP ist schwierig im Alltag umzusetzen.“ – Welche Aspekte von NLP sind schwieriger und welche gehen ganz einfach? In welchen Situationen geht es einfach?

„Menschen verändern sich nie.“ – Trägst du immer noch Pampers?

„Das ist neuer Wein in alten Schläuchen.“ – Unterschätze die Schläuche nicht! Oder trinkst du gern einen feinen, alten Bordeaux-Wein aus einem Plastikbecher?

Übrigens: Scope-Fragen können nach Martin Seligman eruieren, ob jemand zum Optimismus oder Pessimismus neigt. Pessimisten neigen dazu, Misserfolge persönlich zu nehmen, sie als andauernd aufzufassen und auf andere Lebensbereiche zu übertragen.<sup>2</sup>

### Dekonstruktionsfragen

Wenn man mit Hilfe von Kognitionsfragen die gedanklichen Verknüpfungen aufgedeckt hat, beginnt der Spaß. Mit originellen Dekonstruktionsfragen kann man einschränkende Weltbilder in Frage stellen und den für Veränderung immer wieder wichtigen, verwirrenden „Hä??“-Effekt erzielen. Man kann sich von den Fragen auch zu schalkhaften bis absurden Unterstellungen inspirieren lassen und das Gegenüber damit

provokativ aus dem Busch klopfen. Willkommen in Farrelly-Land beim munteren ProSt ([www.provokativ.com](http://www.provokativ.com)). Hier ein paar kurze Beispiele:

*Dynamit-Muster:* die Verknüpfung ad absurdum übertreiben. „NLP geht zu schnell, um nachhaltig wirksam zu sein.“ – Also je langsamer etwas geht, desto wirksamer ist es? Lang leben die Behörden!

*Glaubens-/Realitäts-Strategie aufdecken und Verunsicherung erzeugen:* „Er bringt mich zur Weißglut mit seinem ständigen Lamentieren.“ – Okay, er lamentiert und schon glühst du? Einfach so? Zwingend?

Übrigens arbeitet Byron Katie sehr geschickt und konsequent mit Dekonstruktionsfragen. Das zeigt, wie powervoll diese sind.

Bist du sicher? Kannst du absolut sicher sein, dass das stimmt? Was geschieht, wenn du diesen Gedanken denkst? (Konsequenz)

*Konsequenzen eines Glaubenssatzes:* Wohin führt es, wenn jemand weiterhin so denkt? „Bei uns ist der Ehrliche immer der Dumme.“ – Dann hast du in Zukunft die Wahl, ehrlich oder dumm zu sein. Was möchtest du lieber?

Wohin kann es führen, so zu denken? Wie reagierst du auf diesen Gedanken? Gegenteilige Behauptung formulieren: Was wäre, wenn das Gegenteil dieses Gedankens wahr wäre? Was wäre, wenn du nicht so denken würdest? Wer wärest du ohne diesen Gedanken?

*Mit Gegenbeispielen einschränkende Verknüpfungen in Frage stellen:* „Nicht-raucher sind langweilige Menschen!“ – Heißt das: Raucher sind generell interessante, kurzweilige Leute? Kennst du auch Nichtraucher, die interessant sind? Kennst du auch Raucher, die nicht so interessant sind? Entscheidet die Anzahl der Zigaretten, die jemand raucht, wie interessant er ist? Ich glaube der Weltrekord im Simultanrauchen liegt gemäß Guinness-Buch bei 28 Zigaretten gleichzeitig. Wow, so lässig!

*Herkunft einer Killerphrase klären:* Glaubenssätze sind nicht gottgegeben, sondern irgendwann entstanden. Wenn



## Anmerkungen

- 1 Richard Bandler und John Grinder haben 1975 in ihrem gemeinsamen Buch „The Structure of Magic“ das Meta-Modell vorgestellt. Mit der konsequenten und geschickten Anwendung des Meta-Modells ist schließlich das NLP entstanden.
- 2 Martin Seligman „Pessimisten küsst man nicht“.
- 3 NLP Survival Kit 7.5 auf [www.nlp-institut.ch](http://www.nlp-institut.ch) unter „Downloads“. Dort finden Sie auch eine umfangreiche Liste mit Beispielsätzen und Lösungsvorschlägen zum Fragen üben.

man den Zeithorizont erweitert, sieht alles anders aus. „Die besten Männer sind immer schon verheiratet.“ – Und wo waren diese Männer, bevor sie verheiratet waren? Wenn erst die Heirat sie zu den besten macht, dann heirate irgendeinen und entwickle ihn. Wofür gibt es schließlich Coaching-Ausbildungen?

Wann hast du angefangen, das so zu sehen? Wer sagt das? Hast du das selbst erlebt? Wie ist es soweit gekommen? Wer mit dieser Art von Fragen sein Repertoire erweitern möchte, sollte sich schleunigst intensiv mit „Sleight of Mouth“-Mustern beschäftigen, die normalerweise in einem NLP-Master-Curriculum vermittelt werden.

## Tipps zum Vorgehen

Also, im Unterschied zum herkömmlichen Meta-Modell entscheidet nicht die Formulierung, welche Frage ich stelle, sondern die Richtung, in die ich gehen möchte. Ich kann auf ein und den selben Satz mit unterschiedlichen Fragearten reagieren, z.B.: „Sie kommt mir frech.“

Kognitionsfrage: Was schließt du daraus?

Scope-Frage: In welchen Situationen? Wahrnehmungs- und Prozessfrage: Was tut sie? Wie äußert sich das? Wie läuft das so ab zwischen euch?

Mit diesen paar Fragen kriege ich schon viele nützliche Informationen, die ich mit einem passenden lösungsorientier-

ten Modell à la PARAT & SAUBER weiter bearbeiten kann.<sup>3</sup> Die Frageart, die ich wähle, ist noch keine Garantie für die Art von Antwort, die ich kriege. Letztlich entscheidet erst die Antwort, welche Art von Frage es gewesen war (gemäß der NLP-Vorannahme). Solange ich das merke, geben die Antworten auch nützliche Informationen zu den Denk- und Verhaltensprogrammen des Gefragten, NLP'ler sprechen von Meta-Programmen.

Als eine im Coaching nützliche Strategie empfiehlt es sich, zuerst auf die in einer Klientenäußerung enthaltenen unausgesprochenen Vorannahmen zu hören. Dann mit Kognitions-, Scope- und Dekonstruktionsfragen einen Sinneswandel herbeizuführen. Wenn sich Lösungen abzeichnen, Wahrnehmungs-, Repräsentations- und Prozessfragen stellen.

Übrigens lässt sich dieses Fragemodell prima mit den Neurologischen Ebenen von Robert Dilts kombinieren, die ich – das wird Sie nicht erstaunen – auch nach eigenem Gusto ziemlich modifiziert habe. Quizfrage: Was sind wohl meine Meta-Programme?

So oder so. Wenn man bedenkt, dass interessanterweise Martin Seligman aus Scope-Fragen und Byron Katie aus Dekonstruktionsfragen ein gut funktionierendes Modell gebastelt haben, dann wird einem bewusst, wie reichhaltig und spannend das NLP-Modell ist.

# »Open« NLP

... weiter gehen,  
weiter führen ...



**NLP-TRAININGS  
AUF ALLEN STUFEN**  
die nächsten Termine:

## PRACTITIONER

COACHYOURSELF

28.-30.8.09

CHANGER

27.9.-3.10.09

## MASTER

5.-22.7. und 12.-16.11.09

## TRAINER

REGELN – NACH WESSEN  
PFEIFE TANZEN SIE?

11.-13.9.09

SPINNER

20.-23.11.09

DER BÜHNENTIGER

28.-31.12.09

## SPECIALS

PLANET PARTY

5.-9.8.09

Auf unserer Website  
finden Sie viele  
interessante  
Gratis-Downloads

Verlangen Sie  
unsere Kursinfos!

**ronald amsler**  
nlp-institut zürich  
lättenstrasse 18  
ch-8914 aeugst am albis  
t +41 (0) 44 761 08 38  
f +41 (0) 44 761 08 09  
ronnie@nlp-institut.ch  
[www.nlp-institut.ch](http://www.nlp-institut.ch)



**Ronald Amsler** ist NLP-Master-Trainer der Society of NLP und DVNLP-Lehrtrainer. Seit 1990 leitet er das NLP Institut Zürich.