

## Chris Rupp, Dirk Schüpferling

### Repräsentationssysteme der Sprache

---

Ziel dieser Techniken ist es, das bevorzugte sprachliche Repräsentationssystem seines Gegenübers zu erkennen und die eigene Sprache anzupassen, um den Informationsaustausch in der Kommunikation optimal zu gestalten (siehe auch [Bandler75]).

#### VAKOG

---

Der Mensch nimmt mit Hilfe seiner Sinnesorgane Informationen auf und sammelt Erfahrungen, die im Gehirn gespeichert werden. Dabei ist es von Mensch zu Mensch unterschiedlich, über welche Sinnesorgane er mehr oder leichter Informationen aufnehmen kann. Man spricht hier von Repräsentationssystemen, die unterteilt sind in visuell (optisch), auditiv (akustisch), kinästhetisch (Körperempfindungen), olfaktorisch (Gerüche) und gustativ (Geschmack), kurz VAKOG.

Wird das Gelernte wiedergegeben, bekommt der Zuhörer durch die verwendeten Begriffe indirekt mitgeteilt, welche „Vorlieben“ sein Gegenüber hat. Z. B. wäre die Aussage „Das klingt gut.“ ein Hinweis auf einen auditiven Typ. Der Zuhörer kann mit diesem Wissen seine eigene Sprache anpassen oder auch bei der Auswahl von Beispielen, Darstellungen oder Ermittlungstechniken nutzen und so den gegenseitigen Informationsaustausch verbessern (siehe [O'Connor92]).

#### Augenbewegungsmuster (NLP)

---

Eine weitere Unterstützung bietet die NLP-Technik der Augenbewegungsmuster. Der erfahrene Anwender kann aus den Augenbewegungsmustern des Gegenübers Schlussfolgerungen bzgl. des bevorzugten Repräsentationssystems und des Realitätsbezugs einer Aussage ziehen und zum Beispiel erkennen, wenn er „konstruiert“ denkt, das heißt, nicht Faktenwissen wiedergibt, sondern eher ausweichend, unsicher oder erfinderisch in seinen Aussagen ist. Durch diese Erkenntnis kann mit den geeigneten Fragetechniken gezielt weiter hinterfragt werden (siehe [Winiarski97]).

#### Ich-Zustands-Modell der Transaktionsanalyse

---

In einer Gesprächs- oder Konfliktsituation geraten Menschen manchmal in Stress. Plötzlich stellt man fest, dass sich das Gegenüber in seinem Verhalten und in seiner Rhetorik stark verändert. Die Ursache hierfür kann der Ich-Zustand des Menschen sein.

Die Kenntnis der Ich-Zustände ist für den Requirements-Engineer ein Hilfsmittel, mit Ängsten (Kind-Ich) oder Dominanz (Eltern-Ich) von Gesprächspartnern umzugehen. Die Kommunikation und der Informationsaustausch geraten ins Stocken, da ein Ungleichgewicht zwischen den Beteiligten entstanden ist. Zum Beispiel kann ein verängstigtes Gegenüber im Kind-Ich durch sachliche Argumentation wieder in das Erwachsenen-Ich zurückgeführt werden (siehe [Stewart00]).<sup>94</sup>

## Literaturquellen

---

- [Bandler75] Bandler, R.; Grinder, J.: The Structure of Magic II. Science and Behaviour Books, Palo Alto/CA, 1975.
- [O'Connor92] Joseph O'Connor, John Seymour, Neurolinguistisches Programmieren: Gelungene Kommunikation und persönliche Entfaltung, VAK Verlags GmbH, Kirchzarten bei Freiburg, 1992
- [Winiarski97] Rolf Winiarski, NLP Stichwort, Wilhelm Heyne Verlag GmbH & Co, München, 1997
- [Stewart00] Ian Stewart, Vann Joines, Die Transaktionsanalyse – Eine Einführung, Verlag Herder, Freiburg, 2000

Copyright © 2019 by SOPHIST GmbH

Publikation urheberrechtlich geschützt. Alle Rechte, auch die der Übersetzung, des Nachdruckens und der Vervielfältigung oder Teilen daraus, vorbehalten. Kein Teil der Publikation darf in irgendeiner Form, egal welches Verfahren, reproduziert oder unter Verwendung elektronischer Systeme verarbeitet werden, vervielfältigt oder verbreitet werden.

Dies gilt auch für Zwecke der Unterrichtsgestaltung. Eine schriftliche Genehmigung ist einzuholen. Die Rechte Dritter bleiben unberührt.