

Kommunikation in der Wirtschaft

Mögliche Ansätze unter Berücksichtigung von TRIZ, Spieltheorie, Coaching und Mediation
(Kommunikation)

Autoren: Dietrich Balzer, Werner Regen, Frieder Sieber

Mitglieder des Leibniz-Instituts für interdisziplinäre Studien (LIFIS e.V.) und der Leibniz-
Sozietät der Wissenschaften zu Berlin

„Sei du selbst die Veränderung, die du dir für diese Welt
wünschst.“ *Mahatma Gandhi*

Die Diskussion, ob der Mensch eher geisteswissenschaftlich oder naturwissenschaftlich betrachtet werden sollte, beschäftigt oft nicht nur Wissenschaftler, sondern auch die Presse. Diese Debatte ist sehr alten Datums, ihre Ursprünge können mindestens bis in die Antike zurückverfolgt werden. Sie beschäftigt schon Psychologen und Psychotherapeuten untereinander, aber die Neurowissenschaftler heizen die Diskussion weiter an. Zitate wie „Unser Bewusstsein ist reine Biologie“, „Wir sind nur Materie“ oder Ähnliches sind bei einigen an der Tagesordnung. Diese Kluft zwischen Geistes- und Naturwissenschaften trägt zur Kluft zwischen der Psychotherapie und den Neurowissenschaften bei, wobei allerdings betont werden muss, dass auch die Psychotherapeuten diesbezüglich in zwei Lager gespalten sind.

Ganzheitlich denkende Forscher betonen, dass die Psychotherapie (und somit auch das Coaching) durch die Multidimensionalität der Psyche zwischen beiden Wissenschaftstraditionen steht, sie beide braucht und der Dialog zwischen Forschern beider Richtungen notwendig und möglich ist. Aber reicht die Trennung in zwei Dimensionen? Dieser Frage wird im Folgenden nachgegangen.

Wir unterbreiten einen Vorschlag, die Ebenen des menschlichen Seins (1 und 2), wie sie von verschiedenen Disziplinen und Gebieten betrachtet werden, zusammenzutragen. Das Modell ist offen für weitere Ebenen und es mag auch Leser geben, die eine oder mehrere Ebenen ablehnen oder nicht beachten wollen. Das ist ok – wir bitten Sie nur, offen zu sein, weiter zu lesen.



**„Lebens-Welt der Spiele“ 24. Leibniz-Konferenz,
Chemnitz, 08.11.2019**

Ein Coach arbeitet meist nur auf einer Ebene, weil er nur eine gelernt hat und oder nur dieser Philosophie glaubt. Viele Coaches und Mediatoren (3 und 4) - und nicht nur sie- sind dann dogmatisch auf ihrer Ebene tätig und lassen keine andere Ebene zu. Es darf keine Ebene außer Acht gelassen werden, wenn man ganzheitlich arbeiten will. Wenn eine Wunde nicht heilen will, macht es oft keinen Sinn weiter auf der ersten Ebene zu arbeiten. Oft heilt die Wunde aus, wenn die energetische Ebene bearbeitet wird. Albert Einstein sagte schon, dass man Probleme oft nur auf einer nächsthöheren Ebene lösen kann. Manchmal braucht man einen guten Arzt und manchmal einen guten Coach und manchmal auch beides.

Interdisziplinäre Forschung mit TRIZ, Künstlicher Intelligenz, Kybernetik, Spiele- und Kommunikationstheorie erfordert eine vergleichende Analyse dieser wissenschaftlichen Disziplinen.

Für TRIZ, Künstliche Intelligenz und Kybernetik ist die integrierte Nutzung des gesammelten menschlichen Wissens ein gemeinsames charakteristisches Merkmal.

Schauen wir uns 3 wesentliche Spezifika von Künstlicher Intelligenz, Spieltheorie und emergenten Systemen an (5):

Künstliche Intelligenz

- Reproduktion des menschlichen Denkprozesses
- Phänomenologische Modelle (basierend auf den Regeln des Studiensystems)
- Biologische Modelle (künstliche neuronale Netze)

Spieltheorie

- Beispiele für Lösungen zur Erreichung eigener Ziele
- Interaktion zwischen den Zielen und Entscheidungen der verschiedenen Spieler
- Strategische Ziele, Glücksspiel

Emergente (aufkommende) Systeme (technische und wirtschaftliche Systeme)

- Hoher Grad an Komplexität und Dimensionalität
- Eine komplexe Kombination von Material-, Energie- und Kommunikationsflüssen
- Eingeschränkte Vorhersehbarkeit und Modellierung

Künstliche Intelligenz und Spieltheorie als wissenschaftlich fundierte Methoden lassen sich wie folgt charakterisieren:

	Form des Wissens	Wissenserwerb	Wissensverarbeitung
Künstliche Intelligenz	Quantitatives oberflächliches und vertieftes Wissen	Mathematische Modellierung, Erfahrung	Bedürfnis nach Simulation, Logik und Echtzeitwahrnehmung
Spieltheorie	Assoziatives Oberflächenwissen, Fakten, Regeln	Spielregeln, kognitive Psychologie	Gedankenexperimente, Echtzeit-Wahrnehmungsmöglichkeit gewünscht

**„Lebens-Welt der Spiele“ 24. Leibniz-Konferenz,
Chemnitz, 08.11.2019**

Coaching, Mediation und Kreativität liegen in enger Korrelation zueinander. Die Koeffizientenauswahl α_i bei der Lösung nachfolgender Optimierungsaufgabe mittels künstlicher Intelligenz (KI) und Algebra-Methoden ist möglich bei umfassender Anwendung von Coaching und Spieltheorie:

$$G = \sum_{i=1}^m \alpha_i G_i \rightarrow \max_u$$

Es sind in erster Linie offenbar dysfunktionale Gedankenmuster, die sich als beschränkende Muster und Überzeugungen (Kognitionen) entpuppen und sich damit als erstklassige Stolpersteine hin zur Kreativität erweisen. Sie lassen sich meist in einem Satz oder einem Wort zusammenfassen, können darauf beruhen, dass jemand einmal etwas als verletzend erlebt hat: ein Kind, das gesagt bekommen hat „Du bist dumm“ „Du bist faul.“ Wer hat nicht schon beobachtet, dass jemand kein Interesse an neuen Dingen oder Ereignissen hat, dass sich einige dann aufgeben und solche dysfunktionale Gedankenmuster wie „Ich kann nichts“, „Ich bin nichts wert“ oder Ähnliches entwickeln. Diese Gedankenmuster sind limitierend – und dann kommt man in der Regel nicht auf tolle Erfindungen. Es kann aber auch das genaue Gegenteil passieren – man entwickelt Gedankenmuster wie „Jetzt erst recht“ oder „Denen werd ich’s zeigen“. Diese Gedankenmuster sind recht praktisch – und können zu sehr großen Erfolgen anspornen.

Wenn ein gewisser Stressschwelenwert (Arousal) überschritten wird, kann dies durch die one shot conditioning zu einem Gedanken- und auch Verhaltensmuster führen, das einen Menschen sehr lange Zeit verfolgen kann.

Oft steckt hinter beruflichem oder schulischem Scheitern ein solches Muster – man glaubt etwas nicht zu können, zu dumm zu sein, sodass einem der Ruhm nicht zusteht. Solche Muster spiegeln sich ebenfalls häufig bei Phobien, Depressionen, Essstörungen und Posttraumatische Belastungsstörungen wider.

Der Unterschied zwischen negativen, dysfunktionalen Gedankenmustern und positiven, funktionalen Gedankenmustern lässt sich auch bezeichnen als der Unterschied zwischen Pessimisten und Optimisten. In diesem Bereich gibt es eine ganze Menge Forschung zu den Vorteilen von Optimismus. Optimismus (also funktionale Gedankenmuster). (Mehr bei: 6)

Mit jeder neuen Erfindung entsteht eine neue Phobie. Das mag übertrieben klingen, ist aber im Prinzip so. Es gibt zu (fast) allem und jedem eine Phobie. Von A wie Arachnophobie (Angst vor Spinnen) bis Z wie Zelophobie (Angst vor Eifersucht), Zemmiphobia (Angst vor Nacktmullen) oder Zeurophobie (Angst vor Gott/Göttern). Eine weiter verbreitete Angst als wir uns im Alltag bewusst sind, ist Amaxophobie. Das ist die Angst vor dem Autofahren. Sie manifestiert sich auf verschiedenen Ebenen. Von „Ich kann durch keinen Tunnel fahren“ zu „Ich kann auf keine Autobahn fahren“ bis zu „Ich kann gar nicht fahren“ oder sogar „Ich kann in kein Auto steigen“. Das Resultat ist, dass man sich nicht ans Steuer setzt, obwohl man den Führerschein hat, oder gar nicht mehr in ein Auto steigt. Es ist weiter verbreitet, als man denkt. Der ADAC schätzt, dass ungefähr eine Million (!) Menschen in Deutschland darunter leiden. Je nach Schätzung sind 75 –

**„Lebens-Welt der Spiele“ 24. Leibniz-Konferenz,
Chemnitz, 08.11.2019**

90% davon Frauen. Schätzungen nach fahren rund 30% aller Frauen ab 25 Jahren nicht, obwohl sie es dürften. Die Dunkelziffer liegt üblicherweise höher. Inzwischen wird darüber geredet.

Wie schlimm das im Alltag werden kann, schildert humorvoll und selbstironisch Sandra Winkler (7).

Der Angstforscher Borwin Bandelow (8) fasst es so zusammen, dass die häufigsten Phobien mit Naturgegebenheiten zu tun haben: Tieren, Dunkelheit, Tiefes Wasser, Schroffe Abhänge, Blitz und Donner, Blut. Leider langten seine Methoden nicht hinreichend aus.

Hier weiß der Verstand, dass viele davon keine reale Gefahr darstellen, aber die Angst ist trotzdem da.

Reale Risiken hingegen sind selten Gegenstand einer Phobie, obwohl der Verstand weiß, dass sie gefährlich sind.

Das Löschen von neuronalen Links ist eine Form, um α_i zu entwickeln.

Wie neuronale Links entstehen, war bereits kurz thematisiert worden. Jetzt geht es bei speziellen Methoden zur Löschung von neuronalen Links wie „emotionSync® (1) darum, negative neuronale Links zu löschen. Dies basiert auf chemischen und physikalischen Gesetzen. Die Wichtigsten:

- Säuren und Basen neutralisieren sich im gleichen Mischungsverhältnis!
- Plus und Minus neutralisieren sich bei einem Kurzschluss!
- Positive und negative Energien lösen sich gegenseitig auf!

In der Elektrotechnik ist dieses Prinzip ebenfalls bekannt (als destruktive Interferenz) und wird dort in verschiedenen Bereichen der Medizintechnik eingesetzt.

Diese Methoden des gegenseitigen Löschens stellen ein Grundkonzept von emotionSync® dar. Allen ist gemeinsam, dass es elektrisch-energetische, neuronal plausible Methoden sind. Was sie als Hauptmerkmal unterscheidet ist, dass sie unterschiedliche Sinneskanäle betreffen. Dies ist wichtig, da Erlerntes auf unterschiedlichen Sinneskanälen abgespeichert sein kann. Phobien z. B. sind häufig visuell abgespeichert (man sieht das Bild der Spinne und es graust einem). Dysfunktionale Gedankenmuster sind oft auditiv (man hört den Satz) – können aber auch visuell sein (man sieht zum Beispiel, wie die Mutter in der Küche steht und man als vierjährige angeblafft wird; „Nichts kannst du“).

Was die angesprochenen Denkwänge angeht, die ggf. die Erarbeitung dysfunktionaler Kognitionen erschweren oder unmöglich machen – meist steckt auch hinter diesen Zwängen eine dysfunktionale Kognition! Dementsprechend ist das keine Kontraindikation, sondern ein Arbeitsauftrag:

Achten Sie auf Denkstrukturen – wie denkt Ihr Klient? Eher strukturiert oder unstrukturiert?

Finden Sie eine gemeinsame Ebene. Klar, wenn Sie einen psychopathischen Mörder vor sich haben, wollen Sie sich nicht seinen Gedankenspielen anpassen (aber ganz ehrlich – wie oft wird Ihnen das in Ihrem Alltag passieren?). Aber finden Sie heraus, wo er steht – und wo Sie ihn abholen können.

**„Lebens-Welt der Spiele“ 24. Leibniz-Konferenz,
Chemnitz, 08.11.2019**

Diese Problematik kann man einem Klienten mit Sekundärgewinn erklären – und ihm so die Vorteile des Lösens des eigentlichen Problems offenlegen.

Kommen wir zurück, was dies mit der Spieltheorie zu tun hat.

Schauen wir uns an, welche Handlungsoptionen sich für einen Spieler im SPIEL ergeben (jetzt setzen Sie bitte gedanklich Spieler auch gleich mit Coachee, also Klienten, Unternehmer, Manager):

- Spielen als Falschspieler oder Gentleman
- Spielen für andere
- Spielen mit einer Verzögerung
- Nicht zu sehr auf den Spielverlauf achten
- Nicht zu viel von dem Spiel erwarten
- Anwendung der kognitiven Psychologie
- Gefahr der "Spielsucht"
- Koordination und Berücksichtigung der Interessen aller Beteiligten.

Offensichtlich ist, dass die Biografie von Arbeit und Privatleben und deren Anamnese ein wichtiger Schlüssel zu dem ist, was Kreativität hemmt oder fördert.

Aufstellungsarbeit zur Organisation der Selbstorganisation der Beteiligten (9) ist dabei ein wesentliches Modell zur Eröffnung von Kreativität: Ist- und Soll (Wunsch)- Situationen (real oder imaginativ), Modellierung von Situationen, indem das Gewünschte („Idealzustand“ in TRIZ) durchgespielt und neue Entwicklungslinien „geöffnet“ und Handlungslinien oder Entwicklungstrajektorien herausgearbeitet werden. Das ermöglichen kreative zielgerichtete strategische Arbeit (10).

Mit Hilfe von Spielmethoden lassen sich effektiv Wege zum Ziel definieren und vorausdenken, sozusagen „programmieren“, um Stolpersteine rechtzeitig aufzuspüren und erfolgreich zu umgehen oder / bzw. aus dem Weg zum Ziel auszuräumen.

Diese Ansätze werden durch die Autoren (3,4,11) in der methodischen Arbeit bei der Ausbildung von Ingenieuren, Migranten und Kommunikatoren (Coachee, Mediatoren, Management u.a.) gleichermaßen angewandt.

Literaturverzeichnis:

- 1) Christian Hanisch (2015). **Neurowissenschaftlich orientierte Therapie von dysfunktionalen Kognitionen durch Reizüberflutung anhand einer „emotionSync®“ – Methode- Eine experimentelle Studie. Dissertation, UNC#**
- 2) Ханиш К., Реген В. (Hanisch C., Regen W.): «emotionSync® Эмоциогальная синхронизация. Революция в коучинге и психотерапии» (emotionSync® Emotionale Synchronisation. Revolution im Coaching und in der Psychotherapie). Gera, St. Petersburg, VWR-Verlag, 2017, russisch
- 3) Лейендеккер А., Реген В. (Leyendecker, A. / Regen W.): **Mediation. Vorwärts durch Ressourcen zur Lösung (Медиация Вперед от ресурса к решению)**, VWR-Verlag, Gera, St. Petersburg, 2018, russisch
- 4) Werner Regen, Aloys Leyendecker Лейендеккер А., Реген В. „Kreativität in der Kommunikation (am Beispiel der Ausbildung von Coaches und Mediatoren)“- 8. **Symposium** des Arbeitskreises Allgemeine Technologie der **Leibniz-Sozietät** Sitzungsbericht der Leibniz-Sozietät der Wissenschaften zu Berlin, Berlin, 2019, deutsch

**„Lebens-Welt der Spiele“ 24. Leibniz-Konferenz,
Chemnitz, 08.11.2019**

- 5) Дитрих Бальцер, Вернер Реген, Клаус Фридер Зиббер (Dietrich Balzer, Werner Regen, Klaus Frieder Sieber)– «Теория решения изобретательских задач как метод анализа и создания экологических и устойчивых технологических систем» („Theorie zur Lösung von Erfinderaufgaben als Methode zur Analyse und Schaffung ökologischer und nachhaltiger technologischer Systeme) - В (in): «Экономические проблемы в архитектуре, градостроительстве и инвестиционно-строительной деятельности. Современное состояние и вызовы: материалы Всероссийской научно-практической конференции членов РААСН, профессорско-преподавательского состава, молодых ученых СПбГАСУ и специалистов инвестиционно-строительной сферы СПбГАСУ. – СПб., 2019. („Wirtschaftsprobleme in der Architektur, der Landschaftsgestaltung und in der Investitions- und Bautätigkeit. Aktueller Zustand und Herausforderungen: Materialien der allrussischen wissenschaftlich-praktischen Konferenz der Mitglieder der RAASN, des Lehrkörpers und Nachwuchswissenschaftler der SpbGASU und Experten des Investitions- und Bausektors“. Sammelband der SpbGASU.-SPb, 2016), russisch
- 6) Nürnberger, Elke (2013): Optimistisch denken. 2. Aufl. Haufe-Lexware, Freiburg im Breisgau.
- 7) Sandra Winkle.- Er nannte mich Fräulein Gaga: Macken, Ticks und meine Versuche, sie in 111 Tagen loszuwerden, S. Fischer Verlag, 2013 - 240 Seiten
- 8) Borwin Bandelow:- Das Angstbuch. Woher Ängste kommen und wie man sie bekämpfen kann. Rowohlt Verlag GmbH, 2013
- 9) Реген В.: Самоорганизация как стратегия зарубежной компании на российском рынке // В. Реген. — СПб.: ОАО «Издательство Стройиздат СПб», 2005. (Regen, W.: Selbstorganisation als Strategie von Internationalen Unternehmen auf dem russischen Markt: St. Petersburg, Verlag Stroiisdat SpB“, 2005), russisch
- 10) Regen W. „Реген В. – «Социальный разум» и устойчивой бизнес в конфликтных ситуациях („Social Brain“ und nachhaltiges Business in Konfliktsituationen) - В (in): «Российский инвестиционно-строительный комплекс: экономические проблемы. Сб. Докладов: СПбГАСУ.-СПб, 2014 (Russischer Investitions- und Baukomplex: Wirtschaftsprobleme. Sammelband der SpbGASU.-SPb, 2014), russisch
- 11) Реген В. (Regen W.) –«Медиация Специфичекая форма самоорганизации в экономике» (Mediation. Spezifische Form der Selbstorganisation in der Wirtschaft). - В: Планета коучингу Маикриалы Второй международной конференции ЕСА (Coaching-Planet: Материалы II. Международной конференции ЕСА.)- СПб (SPb): St. Petersburg, Gera: VWR-Verlag 2014, deutsch und russisch