

Google

positiv negativ

Das aktuelle Fachthema
vorgestellt von

Dr. Melanie Cordini

systemischer Management Coach
Expertin für Führung und
Kommunikation
www.fuehrunggeber.de

Kontakt:
cordini@fuehrunggeber.de



Kennen Sie den Neurogoogle?

Wie wir täglich folgenschwer Worte addieren

Jeder von uns kennt Google. Wir geben ein Wort ein und die Suchmaschine spuckt alles aus, was damit zu tun hat. Praktisch, informativ und zeitsparend! Eine ähnliche Suchmaschine nutzen Sie jeden Tag, ob Sie wollen oder nicht. Der Neurogoogle befindet sich in Ihrem Kopf und ist quasi immer online. Seine Ergebnisauswahl entscheidet maßgeblich darüber, wie das Gehörte bei Ihnen ankommt oder was Sie von Ihrem Gesprächspartner halten.

Wie funktioniert unsere emotionale Suchmaschine?

Unser Gehirn funktioniert bei der Textverarbeitung wie eine Suchmaschine im Internet. Es prüft, welche Erfahrungen und Eindrücke wir im Leben mit den gehörten Worten verknüpft haben. Die dazugehörigen Emotionen werden dann automatisch und ungefragt abgerufen. Auf das Ergebnis der Recherche haben wir kaum Einfluss. Die Auswahl erfolgt automatisch. Unser Gehirn kann dabei auf ein großes Archiv aller jemals erlebten Gefühle zurückgreifen.

Unser persönliches Google Archiv

Zuerst die gute Nachricht: Im Archiv unserer persönlichen Erfahrungen geht nichts verloren, vorausgesetzt unser Gehirn ist intakt. Das weniger Gute ist, es gibt zwei Archivabteilungen: Unbewusstes und Bewusstes. Alle Eindrücke und Stimmungen, die Google aus der Abteilung „Unbewusstes“ holt, können wir logischer Weise weder erklären noch einer konkreten Erfahrung zuordnen. Das erklärt übrigens auch, warum wir immer wieder auch logisch nicht nachvollziehbare „intuitive“ Entscheidungen treffen. Welche Rolle der Neurogoogle im Joballtag spielen kann, zeigt das folgende Beispiel.

Neurogoogle in der Praxis

Angenommen, Sie wollen einen aufgeregten Kunden beruhigen und sagen: „Herr Meier, keine Sorge, das ist kein Problem für uns!“ Leider wirkt Herr Meier überhaupt nicht entspannt und zieht den Auftrag zurück. Das kann an seinem Neurogoogle liegen! Unabhängig von der Gesamtaussage eines Satzes, googelt unser Gehirn jedes einzelne Wort das wir hören. Mit den Worten „Sorge“ oder „Problem“ verknüpfen die meisten Menschen negative Erfahrungen. Diese Gefühle spuckt unsere emotionale Suchmaschine aus, meist ohne dass es uns bewusst ist. Bewusst hörte Herr Meier natürlich den gut gemeinten Satz, hatte aber trotzdem ein ungutes Gefühl, das er sich nicht erklären konnte.

Den Neurogoogle steuern

Den Neurogoogle Ihres Gesprächspartners können Sie nicht umprogrammieren, aber Sie können ihn mit Ihrer Wortwahl steuern. Nutzen Sie Worte, die überwiegend positiv gegoogelt werden. Das funktioniert in Führung, Vertrieb oder Marketing genauso wie in der Partnerschaft oder Kindererziehung. Es lohnt sich also durchaus, genau auf die eigene Wortwahl zu achten. Wie im vorangegangenen Beispiel: „Herr Meier, seien Sie sicher, wir haben die optimale Lösung für Sie.“ Die Aussage ist identisch, aber die einzelnen Worte werden jetzt positiv gegoogelt.

Auch im Marketing kann man den Neurogoogle nutzen, um über Worte die Sympathien für die Marke zu stärken. „Mediamarkt, ich bin doch nicht blöd“, der Slogan ist uns allen im Ohr. Er steigert allerdings nicht die Sympathie für die Marke – denn „blöd“ wird von den meisten negativ gegoogelt.

Ein Beispiel zur Satzwertberechnung: eine Aussage – zwei unterschiedliche emotionale Bewertungen

Wir bewerten ein Wort entweder positiv, negativ oder neutral, je nachdem welche Erfahrungen unser Hirn damit verknüpft. Es gibt bereits Programme die sich mit der durchschnittlichen emotionalen Bewertung von Worten beschäftigen. Neutrale Worte erhalten den Wert Null, negative oder positive Worte die entsprechend vom Programm berechnete Zahl. Das Ergebnis der Addition liefert die emotionale Wirkung der Aussage.

Eine Aussage – aber unterschiedliche emotionale Wirkung!

Bei diesem Produkt ist kein Risiko!

$$0 + 0 + 0 + 0 + (-120) + (-210) = -330 : 6 = -55$$

Dieses Produkt ist sicher!

$$0 + 0 + 0 + 90 = 90 : 4 = +22,5$$

Über die Festlegung einzelner Wortwerte lässt sich streiten. Sie werden aber überrascht sein, welche Veränderung der Austausch einzelner Worte in der Praxis bei Ihrem Gegenüber auslöst! Fazit: Wir können den Neurogoogle nicht abschalten, aber wir können ihn mit positiv assoziierten Worten lenken.