



Transkript zur Sendung:

AK072 Menschen beeinflussen-Teil 2: Der innere und äussere Weg

Auf den Punkt gebracht:

Wenn wir (unerwünschtes) Verhalten bei anderen Menschen verändern möchten, gibt es zwei unterschiedliche Wege:

1. Den inneren indirekten Weg über die Einstellung
2. den äusseren direkten Weg über das Verhalten

In dieser Sendung geht es darum, diese beiden Wege, ihre Vor- und Nachteile aufzuzeigen und letztendlich: Welcher dieser Wege wirkt nachhaltiger?

aufzuzeigen und letztendlich: Welcher dieser Wege wirkt nachhaltiger?
In dieser Sendung geht es darum, diese beiden Wege, ihre Vor- und Nachteile

Hallo und herzlich Willkommen zu einer neuen Sendung von „das Abenteuer NLP & Kommunikation“. Ich bin Hans-Jürgen Walter und heute ...geht es weiter mit dem Thema „Menschen beeinflussen“.

Bevor wir jedoch loslegen... habe ich noch eine Neuigkeit zu verkünden: Der Termin für uns nächstes **NLP-Sommercamp 2012** ist unter Dach und Fach. Und da wir ja im nächsten Jahr ein kleines Jubiläum feiern - nämlich unser 5. Sommercamp - werden wir uns Mühe geben, daraus etwas ganz Besonderes zu machen:



www.VisionIntoAction.de

Das Motto für nächstes Jahr lautet: **5. NLP-Sommercamp - 5 Tage NLP life mit 5 Trainern und das Ganze für nur € 555.-**

Natürlich gibt's auch wieder einen Bonus für Refresher, Studenten und Early-Birds... und auf Wunsch das offizielle NLP-Diploma.

Mehr dazu auf meiner Website:

www.nlp-sommer.camp.de

Bevor wir jetzt weitermachen hier ein kurzer **Rückblick auf die letzte Sendung**:

Ihr könnt Euch noch erinnern? In der ersten Sendung zu diesem Thema ging es um den Unterschied von „positivem Einfluss“ einerseits und „negativer Manipulation“ andererseits - Wann hört das eine auf - wann beginnt das andere? Wie Ihr sicher bemerkt habt, ist das eine recht heikle Frage, die sich objektiv nicht so recht greifen lässt.

Und so muss wohl jeder für sich selbst entscheiden: Ist das, was ich gerade tue, noch positiver und legitimer Einfluss oder beginne ich bereits, den Anderen gegen seinen Willen zu manipulieren - vielleicht weil ich einem unangenehmen Konflikt aus dem Weg gehen möchte oder ich befürchte, dass der andere nicht mitspielen würde, wenn ich meine Karten offen auf den Tisch lege?

Ich würde mich freuen, wenn meine letzte Sendung auch dazu gedient hat, dass Ihr ein besseres Gefühl dafür bekommt, wann andere Menschen **Euch** versuchen zu



Transkript zur Sendung:

AK072 Menschen beeinflussen-Teil 2: Der innere und äussere Weg

manipulieren, denn einer der besten Wege, manipulativen Methoden nicht hilflos ausgeliefert zu sein, ist, ... sie zu (er-)kennen.

Heute möchte ich einen Schritt weiter gehen und Euch **zwei grundsätzlich unterschiedliche Ansatzpunkte vorstellen**, an denen Ihr den „Einfluss-Hebel“ ansetzen könnt.

Halten wir nochmals fest: Wenn wir Menschen wirkungsvoll beeinflussen möchten, dann wollen wir im Prinzip eigentlich nur eines erreichen: *„Verhalte Dich anders, als Du dich bisher verhalten hast!“*

Da möchte ich als Vater z.B. erreichen, dass mein Filius seine Schuhe nicht ständig im Hausgang verteilt oder als Trainer, dass meine Teilnehmer - trotz aller kommunikativer Begeisterung - nach der Kaffeepause wieder pünktlich im Seminarraum sind oder als Führungskraft, dass die von mir delegierten Aufgaben zum vereinbarten Zeitpunkt erledigt werden und zwar ohne mehrmaliges Nachhaken.

All dies kann ich auf zwei Arten tun:

1. Ich kann **innen** ansetzen - an der Einstellung, an den Werten, an den Motiven oder an den Überzeugungen.
2. Ich kann **außen** ansetzen - also an dem direkten Verhalten, das ich verändern möchte.

Lasst mich diese beiden „**Stellschrauben**“ an einem konkreten Beispiel erläutern:

Der 1. Weg: „Stellschraube“ Einstellung:

Bleiben wir beim Beispiel „Ordnung“ und nehmen einmal folgenden Status Quo an: Einem Vater platzt regelmässig der Kragen, da er seinen Sohnmann mindestens 5-7 Mal zum Essen rufen muss, bis der Nachwuchs sich bequem, am Mittagstisch zu erscheinen. Das geht natürlich nicht so weiter und insoweit beschliesst besagter Vater ein „Grundsatzgespräch“ mit seinem Filius zu führen, indem er ihm lang und breit den Wert von Pünktlichkeit und dessen Wichtigkeit auf ein harmonisches Familienleben erklärt.

Denn natürlich hält er seinen - sagen wir einmal 15 jährigen Sohn (...noch) durchaus für einsichtig und grundsätzlich veränderungsfähig.

Aber.... leider scheint die Wirkung und deren Halbwertszeit nur von sehr vorübergehender Natur zu sein. Nach einigen Tagen ist alles wieder beim Alten... Und was macht der nun? Das gleiche wie beim ersten Gespräch - nur mehr davon. Nun ist es langsam Zeit an der grundsätzlichen Erkenntnisfähigkeit seines Jünglings zu zweifeln und so verlagert unser Vater das Gespräch nun auf die vermeintliche Wurzel des Übels : mangelhaften Charakter oder auf eine pubertäre Beschränktheit.

Die **Grundannahme** dieser ersten Stellschraube ist also: *„Willst du, dass ein Mensch sein Verhalten verändert, muss sich etwas grundsätzlich in seinem Inneren ändern, z.B. seine Einstellung, seine Motive oder seine Werte. Wenn dies gelingt, ändert sich dann automatisch auch das äussere Verhalten.“*



Transkript zur Sendung:

AK072 Menschen beeinflussen-Teil 2: Der innere und äussere Weg

Tja, wenn dies gelingt - was es meiner Erfahrung nach meist nicht tut. Wieviele Führungskräfte habe ich schon erlebt, die nicht müde wurden, ihre Mitarbeiter mittels wiederholten Appellen z.B. zu mehr Ordnung am Arbeitsplatz oder zu mehr Kundenorientierung anzuhalten - und meist war das vergebliche Liebesmüh´.

Interessanterweise scheint dieses „Herumschrauben“ an der der Einstellung nach wie vor der **absolute Hit** zu sein wenn es um „Change!“ geht - sei es in der Schule, bei der Führung von Mitarbeitern, in der Psychotherapie, bei der Resozialisierung von Straftätern und natürlich auch bei der Erziehung der eigenen Kindern - ab einem bestimmten Alter.

Andererseits scheint sich der Rest der Säugetiere auf unserem Planeten einen Teufel um diese Stellschraube der Einstellung zu scheren: Ganz gleich, ob in einem freilebenden Wolfsrudel oder in einer Hundezucht: Nicht artgemässes - sprich nicht akzeptables Verhalten wird von der Mutter korrigiert - und zwar sofort und drastisch. Übrigens wird auch keine Menschenmutter mit Ihrem 3-jährigen ein tiefsinniges Gespräch über Sinn oder Unsinn führen, wenn dieser mit seinen Spinat die Tapete koloriert: Sie korrigiert dieses Fehlverhalten sofort und direkt.



Wenn dann unser Spinat-Verweigerer jedoch älter wird - schalten die meisten Eltern um. Nun begnügt man sich nicht mehr mit den - bisher meist hochwirksamen direkten Verhaltenkorrekturen - sondern man beginnt, ellenlange Gespräch über Sinn, Wesen und Gründe zu führen. Man beginnt an Einsicht und Werte zu appellieren - Eltern appellieren an die Lernbereitschaft ihrer Kinder und Führungskräfte an die Arbeitsmoral ihrer Mitarbeiter.

Nun fragt Euch einmal bitte selbst: Inwieweit waren Eure Versuche, mit Appellen die innere Einstellung eines Menschens zu ändern, ... nachhaltig erfolgreich?

Der 2. Weg: „Stellschraube“ direkte Verhaltenskorrektur:

Deshalb - hier die zweite Stellschraube, die - ohne Umwege - direkt am Verhalten ansetzt. Und wie funktioniert das? Im Prinzip recht einfach: Man fordert den anderen direkt, kongruent und zeitnah auf, sein Verhalten zu ändern: Zur vereinbarten Zeit zurück ins Seminar oder nach dem ersten Rufen zum Mittagessen zu kommen - und zwar ohne ellenlange philosophische Grundsatzgespräche oder fehlende Charaktereigenschaften. Die Grundannahme dieser zweiten Stellschraube lautet: „Du möchtest, dass sich eine Person anders verhält? Dann veranlasse die gewünschte Verhaltensänderung direkt. Und sollte das gewünschte Ergebnis von Dauer sein, kannst Du - wenn es Dir wichtig ist - gerne davon ausgehen, dass sich auch die inneren Einstellungen, Werte oder Motive geändert haben.“



Transkript zur Sendung:

AK072 Menschen beeinflussen-Teil 2: Der innere und äussere Weg

Ihr seht, die beiden Stellschrauben „innere Einstellung“ und „äusseres Verhalten“ sind Teile des gleichen Regelkreises - die Frage ist nur, welche effektiver wirkt.

Die meisten von Euch werden meine bisherigen kleinen Spitzen gegenüber der „Stellschraube der Einstellung“ wohl kaum überhört haben - ja! ich bin wohl eher ein Fan der direkten Verhaltensänderung.

Da lümmelt z.B. ein Freund meiner Töchter auf unserem Sofa, als ich zur Tür hereinkomme mit ... seinen Füssen auf dem Couchtisch.

Geht gar nicht! Also starte ich eine Miniintervention zur sofortigen Verhaltensänderung:

1. Ich verändere meinen Augenausdruck etwas in Richtung „Dirty Harry“ und schaue damit wortlos erst auf seine Schuhe dann in seine Augen.
2. Dann sage ich in ruhigem, festen Ton: „Mike, nimm bitte die Füsse vom Tisch - ich befürchte Deine Schuhe zerkratzen die Tischplatte.“ ... ohne weitere Erklärung... und warte, bis er dies tut.

Das funktioniert - (fast:-) immer!

Gerne erläutere ich Euch, warum ich ein Fan der „direkter Verhaltensänderung“ bin:

1. **Es geht wesentlich schneller!**
2. **Ich merke sofort, ob und wie es wirkt und kann - falls nötig - meine Intervention korrigieren.**
3. **Der andere weiss konkret, woran er ist.**

Besonders der letzte Punkt ist mir wichtig:

Vielleicht ist Euch schon einmal aufgefallen, dass sämtliche Einflussfaktoren, die bei der ersten Stellschraube „Einstellung“ eine Rolle spielen - sehr sehr vage Sammelbegriffe sind.

Mit anderen Worten: **Alle inneren Merkmale wie z.B. Einstellung, Überzeugung, Werte, Motive oder sogar Charakter sind Überbegriffe für ziemlich undefinierbare, komplexe und vielfältige Verhaltensweisen.**



Wenn ich z.B. mit meinem Sohn über „Pünktlichkeit als notwendiges Kriterium für Familienharmonie“ oder mit einem Mitarbeiter über „mangelndes Engagement“ spreche, dann basiert solch eine Kritik nicht auf objektiven Messdaten, sondern sind eher Ausdruck meiner eigenen subjektiven Haltung. Die Konsequenz solcher Gespräche sind meist, dass man beginnt, darüber zu streiten, welche subjektive Ansicht wohl die bessere sei - und darüber gerät die eigentliche Kritik völlig ausser acht und man verliert sich allzu oft in recht uneffektive eher philosophische Grundsatzdebatten.

Bei einem zeitnahen und mit einem adäquat vorgetragenen „Mike, nimm bitte die Füsse vom Tisch!“ - ich befürchte, Deine

Schuhe zerkratzen die Tischplatte!“ gibt es dagegen recht wenig zu diskutieren. Und weniger Diskussion bedeutet weniger Rechtfertigung und damit mehr Konzentration auf die Sache um die es geht: Die Veränderung eines konkreten Verhaltens.



Transkript zur Sendung:

AK072 Menschen beeinflussen-Teil 2: Der innere und äussere Weg

Und zudem kann Mike sofort einen direkten Zusammenhang seines Verhaltens (Schuhe auf dem Tisch) und den daraus resultierenden (Kratzer) Konsequenzen herstellen ... was so nebenbei gesagt - Lernen erheblich erleichtert.

Wenn ich mit Mike erst einmal ein Grundsatzgespräch über seine innere Haltung, die Regeln in unsrem Haus oder die Kratzfestigkeit der Tischplatte führe, rückt der Kern der Sache - sein Verhalten - immer mit in den Hintergrund.

Zusammenfassung:

1. Es gibt zwei grundsätzlich unterschiedliche Ansätze, unerwünschtes Verhalten von anderen Menschen zu verändern:
 - a) Der innere Weg über die Einstellung
 - b) der äussere direkte Weg
2. Bei kleinen Kindern wenden wir recht erfolgreich den direkten Weg der Verhaltenskorrektur an. (Dieser Weg funktioniert ebenfalls unter anderen Säugetieren gut.)
3. Sobald wir Menschen so etwas wie Einsicht unterstellen, beginnen wir ihr Verhalten dadurch zu ändern, das wir an ihre Einstellung, Motive, Charakter appellieren.
4. Der innere Weg der Einstellung birgt eine Reihe von Stolpersteinen, die nachhaltige Verhaltensänderung verhindern z.B. subjektive und vage Begrifflichkeiten, die Diskussionen vom Zaum brechen
5. Der direkte äussere Weg hat einige grosse Vorteile:
 - a) der Sender bekommt sofort Feedback, ob seine Intervention funktioniert
 - b) der Empfänger kann eindeutig einen Zusammenhang zwischen Kritik, seinem Verhalten und möglichen Konsequenzen herstellen und
 - c) last but not least... bietet der äussere direkte Weg kaum Raum für verdeckte Manipulationen. Da ist einfach jedem sonnenklar, um was es geht

So... und falls Ihr Lust habt, Euch mit diesem Thema weiter zu beschäftigen, dann hätte ich für Euch sogar ein paar kleine **Hausaufgaben**:

1. Achte darauf, was Du für ein Typ bist:
 - a. eher der Typ des inneren Weges, der gerne mit anderen über Einstellungen diskutiert
 - b. oder eher der Typ der den direkten Weg bevorzugt.
2. Achte auf die Menschen in Deiner beruflichen und persönlichen Umgebung. Wie versuchen diese, das Verhalten anderer Menschen zu ändern? - und mit welchem Erfolg?

Und falls Ihr nun glauben solltet, dass der äussere direkte Weg absolut narrensicher ist und immer bei allen Menschen funktioniert - dann *darf* ich Euch enttäuschen. Denn auch bei diesem Weg sollte man ein paar Spielregeln beachten - nicht nur was man sagt, sondern auch wie man es sagt.



Transkript zur Sendung:

AK072 Menschen beeinflussen-Teil 2: Der innere und äussere Weg

Aber das ist eine andere Geschichte, die ich Euch gerne in meiner nächsten Sendung erzähle.

In diesem Sinne wünsche ich Euch bis zur nächsten Sendung eine erfolgreiche Veränderungsarbeit.

Tschüß und Servus Euer

Hans-Jürgen (Walter)

Quellen und weiterführende Links:

- * Wolfgang Linker: Kommunikative Kompetenz, Gabal-Verlag
- * Paschen, Dihmaier: Psychologie der Menschenführung, Springer Verlag
<http://bitly.com/qW5WIT>
- * Robert B. Cialdini: Die Psychologie des Überzeugens

<http://de.wikipedia.org/wiki/Gesinnungsethik>

Du möchtest Deine kommunikative und Selbstmanagement-Kompetenz messbar steigern?

Mein nächster **NLP-Practitioner-Kurs** beginnt im Februar 2012:

15 Tage NLP life mit mir als Lehrtrainer - aufgeteilt in 4 Blöcke

Mehr Infos unter:

<http://www.visionintoaction.de/nlp-ausbildungen/nlp-practitioner/>

Der nächste **NLP-Einführungskurs „NLP-Explorer“** findet am 8. - 11. Februar statt.

Mehr Infos unter:

<http://www.visionintoaction.de/nlp-ausbildungen/nlp-diploma/>

... und falls Du bei unserem **5. NLP-Sommerncamp** dabei sein möchtest, dann denke daran: Bis zum 1. Dez. 2011 gibt's noch einen attraktiven „Frühbucher-tarif“

Mehr Infos unter:

<http://www.nlp-sommer-camp.de/>