

Erschienen in den
Verbandsnachrichten des
Steuerberaterverbandes
Westfalen-Lippe e.V.
„Profile“ Ausgabe 6 / 2006.

Verhaltenspsychologie

»Bittet und es wird Euch gegeben« Ein altes und bewährtes Erfolgsprinzip

Von Raymond N. R. Wilbois

Viele Menschen haben ein Problem damit, andere um etwas zu bitten. Warum ist das so? Was hält diese Menschen ab?

Dazu gehört, dass sie glauben, man könne sie für einfältig oder dumm halten. Am meisten haben diese Personen jedoch Angst davor, zurückgewiesen zu werden. Es ist die Ablehnung oder das Wort NEIN, das sie scheuen. So entsteht im Inneren eine Blockade durch ein selbst aufgebautes Nein. Es ist völlig falsch, gleich anzunehmen, das man abgelehnt wird. Die Empfehlung kann daher nur lauten: Das Risiko eingehen und um das bitten, was man möchte.

Die Ablehnung des Anderen bedeutet für diesen Menschen letztlich auch ein Problem; wenn die Bitte sehr freundlich und etwas emotional vorgetragen wird. Nachfolgend sollten wir uns damit beschäftigen, wie man bittet, um das zu bekommen, was man sich wünscht.

■ Die Bitte sollte aus einer positiven Erwartungshaltung heraus so formu-

liert werden, als ob der Wunsch bereits „fast“ erfüllt worden ist.

■ Innerlich muss eine Einstellung entwickelt werden, die aus der eigentlichen Bitte - gegenüber der anderen Person - keine Unterwerfung erkennen lässt, sondern mehr die Fragestellung aus einer fast gleichberechtigten Position. Auch wenn es um ganz persönliche Belange geht, ist diese Verhaltensweise empfehlenswert.

■ Man sollte die Bitte nur an die Person richten, die den Wunsch auch erfüllen kann.

■ Ein weiterer Aspekt ist die Beachtung der Definition; sie ist von besonderer Bedeutung. Ein Beispiel: Nicht wenige Ehefrauen oder Partnerinnen beschwerten sich über zu wenig Hilfe der Männer bei der Hausarbeit. Falsch ist es, wenn sie sagen: „Über mehr Hilfe im Haushalt würde ich mich freuen.“ Zielrichtiger ist die Anspruchsformulierung und genaue Definition: „Ich möchte, dass du künftig jeden Abend



Raymond N. R. Wilbois

nach dem Essen das Geschirr in die Spülmaschine räumst, weil ich dann während dieser Zeit schon andere Vorbereitungen für den Tag darauf erledigen kann.“

■ Ergänzend sei an dieser Stelle noch ein Hinweis gegeben, mit dem der Bittsteller oftmals zu seinem Erfolg kommt. Es ist die Wiederholung der Bitte. Jede bewusste und systematische Wiederholung ist die Anwendung einer Manipulationstechnik. Auch wenn man zu Anfang auf Ablehnung stößt, - das



Jede Bitte ist eine Aufforderung zum Handeln gegenüber dem Anderen. Wer bittet, hat bereits 50 Prozent seines Ziels erreicht.

Wichtigste ist, nicht aufzugeben! Da wir Menschen uns täglich in unterschiedlichen Stimmungen befinden, können Stimmungsschwankungen bei der jeweiligen Person, der wir eine Bitte vortragen, durchaus für das Vorhaben genutzt werden. Natürlich muss man immer abwägen, wie weit man mit der Wiederholung gehen kann und was erträglich für den anderen ist.

Aus dem Leben gegriffen

In einem amerikanischen Magazin war die bemerkenswerte Geschichte über eine lange und glückliche Ehe eines Rechtsanwalts nachzulesen. Er soll seine Frau in jungen Jahren über 30 Mal gefragt haben, ob sie ihn heiraten

wolle. Er ließ nicht nach - und irgendwann kam sie seiner Bitte nach und sie heirateten.

Das Ergebnis einer Untersuchung an einer Pariser Universität brachte heraus, dass über 40 Prozent aller Verkäufer nach dem „ersten Anlauf“ aufgaben. Nur 12 Prozent haben in dieser Studie versucht, auch nach dem „vierten Ansatz“ etwas zu verkaufen. Fazit: Wer zu schnell aufgibt, beraubt sich den wirklichen Chancen. Wer fragt, kann nur gewinnen!

Für den Kanzleialltag

Übertragen auf ein effizientes Kanzlei-management, bietet sich immer die

Chance, dass zusätzliche Honorare durch das Erbringen von ergänzenden Dienstleistungen generiert werden können. Es muss ein adäquates Angebot formuliert werden, das dem Interesse des Mandanten entspricht. Das kann beispielsweise durchaus mit Unterstützung eines Kooperationspartners erfolgen; wichtig ist, dass das Angebot in sich schlüssig dargestellt wird und dem Mandanten einen Nutzen verspricht. „Ich bitte Sie, sich dieses Angebot zu überlegen und es anzunehmen“, könnte der Satz lauten, mit dem der Mandant beispielsweise konfrontiert würde.

Es entspricht der Lebenserfahrung vieler Manager, Unternehmer und Führungskräfte, die, wenn sie von ihren Erfahrungen berichten, den Erfolg erlebt haben, wenn man RICHTIG bittet. Bezogen auf eine Steuerberatungskanzlei sollte die Bitte im Rahmen der Angebotspräsentation unter den zuvor gegebenen Hinweisen formuliert werden. ✓

Der Autor ist selbstständiger Verhaltenstrainer in Telgte bei Münster.
www.raymond-wilbois.de