

Samstag, 26. Mai 2012

## **Wir sind die Guten: Die HypoVereinsbank über Selbstverständnis, Verdrängung, Verarbeitung und Realitätsverlust.**

Das Bild hängt wirklich im Besprechungszimmer einer HypoVereinsbank in München. Der Künstler ist kein Kind, wie man annehmen könnte, sondern die Mitarbeiter einer Abteilung der HypoVereinsbank. Gesehen am Freitag den 25. Mai 2012. Auch Banker sind Menschen. Menschen mit Gefühlen. So viel Unheil ist über Bankern ausgeschüttet worden, dass deren heiles Weltbild plötzlich arg in Mitleidenschaft gezogen wurde. Gestern winkten einem die Nachbarn noch zu. Heute zeigen sie mit dem Finger auf einen. Damit muss man klar kommen. Das ist hart. Sehr hart. Gestern zog man sich noch seinen schicken Anzug mit Krawatte an. Heute geht man ohne aus dem Haus und das Jackett und die Krawatte sind im Büro gebunkert. Bloss nicht als Banker erkannt werden. Der Wutbürger soll unberechenbar sein. Viele Banker wachen seit einiger Zeit schweissgebadet Nachts mit dem gleichen Alptraum auf. Der geht so: Mitten in einer Fußgängerzone zeigt plötzlich ein Passant auf den Banker und schreit: «Da ist er! Er ist Schuld! Er ist der Banker, der das alles angerichtet hat!» Die anderen Passanten bleiben stehen und starren auf den Banker. Plötzlich kippt die Stimmung und der Mob will Selbstjustiz. Sie bedrängen den Banker. Beschimpfen ihn übel. Und dann eskaliert die Situation. Der Banker wird zu Tode geprügelt. [Wer sich erinnert, gab es so ähnlich in dem Film Marathonmann] Nun schießt der Banker schweissgebadet aus dem tiefen Schlaf und versteht die Welt nicht mehr. Er ist traumatisiert, schwer sogar. Darum braucht er Hilfe. Die bekommt er in Form von Unternehmensberatungen. Für den Psychiater reicht es nicht, er ist nicht mehr privat versichert. Und das jetzt! Die Unternehmensberatungen bieten nun nicht nur noch Kurse an wie: Kosten runter und Gewinn rauf- Wie presst man die Zitrone am besten. Oder: Wie verkauft man Produkte, die keiner mehr versteht. Sondern auch: Hilfe zur Selbsthilfe - Banker in Lebensgefahr. Und im Zuge einer dieser 14tägigen Selbsthilfegruppen ist dieses eine Bild entstanden. 27 Mitarbeiter einer Abteilung der HypoVereinsbank haben daran mitgewirkt. Die Kosten von 22 Millionen für das Seminar, gingen zum Glück nicht vom Boni ab, sondern wurden aus dem Topf der Steuergelder bezahlt. Wäre ja noch schöner. «Wir sind die Guten.» Was will uns dieser Satz „nicht“ sagen? Das Kommunikation nicht das ist was man sagt, sondern das, was der andere versteht. Das gilt für das geschriebene Wort ebenso. Ein Blick ins Dschungelbuch hätte genügt um zu erkennen, dass schon die Schlange Ka genau die gegenteilige Wirkung kassierte, als sie einfühlbar skandierte: «Vertraue mir!» Liebe Banker, ihr müsst das Buch nicht lesen, es gibt auch einen Film, der heisst identisch. Aber werfen wir einen Blick auf das Bild und die weiteren Bildelemente, die man erkennen kann. Ein Haus. Ein See mit Fischen. Eine Sonne. Ein Baum. Eine Blume. Ein Schmetterling. Zwei halbe Regenbögen. Eine Person im Türrahmen. Das Haus hat eine Etage. Geranien vor den Fenstern. Der echte Psychologe erkennt sofort, wie schwer hier eine Wahrnehmungsstörung vorliegt. Das Ausmaß dieser Verhaltensauffälligkeit ist so enorm, dass man nur vor solchen Menschen mit so einer Persönlichkeitsstörung warnen kann. Ja warnen muss. Denn die Fische im Teich stellen offenbar die Kunden da, die so leicht zu ködern waren. Wie mit einem großen Treibnetz musste man sie nur aus dem Meer von Geld der vernetzten und undurchsichtigen Anlageberatungen ziehen. Und nun? Sie warten gerade zu darauf. Die Fische warten, dass die Fischzüge weiter gehen. Ja sie betteln darum, dass es wieder weiter geht. Nehmt uns die Existenz - Bitte. Aber da steht dieser isolierte und frustrierte Mensch im Haus. Er ist nicht beim Angeln. Offensichtlich kann oder darf er nicht angeln. Keine Boote in Sicht. Keine Netze - nichts. Man hat dem Mensch die Instrumente genommen, womit er seiner Tätigkeit nachgeht. Jetzt kann er nur die Geranien gießen und muss auf besseres Wetter warten. Denn der große Regen der Beschuldigungen und Anklagen ist gerade erst auf sie herunter geprasselt. Das sieht man an den Regenbögen. Die zeugen davon, dass es gerade erst aufgehört hat zu regnen. In der Zwischenzeit ist zum Glück aber nicht alles so trüb und aussichtslos. Denn jemand hat eine blühende Pflanze zur Verfügung gestellt. Und der Schmetterling ist der Beweis für die Fruchtbarkeit dieser Pflanze. Die Pflanze steht eindeutig für die staatliche Förderung, welche dem Banker über das Schlimmste hinweg hilft. Aber er ist gefangen zwischen dem Überfluss der staatlichen Förderungen und dem Überfluss an Kunden-Fischen im Meer des Geldes. Deshalb resümiert er: Wir sind die Guten. Wie haben doch nur das getan, worum die Fische bettelten. Wir haben doch nur das genommen, was der Staat uns angeboten hatte. Ist das nicht zutiefst menschlich? Wer würde das nicht tun? Darum ist der Banker traumatisiert. Er versteht die Welt nicht mehr. Es ist wie bei Frau Honecker oder nach dem dritten Reich. Viele haben doch nur ihre Pflicht erfüllt. Darum können diese nicht verstehen, dass an einem Tag noch alles mit rechten Dingen zu ging und am nächsten soll alles falsch gewesen sein? Das kann doch nicht sein. Die Fische wollten es doch auch. Das sieht man doch. Lieber Banker, doch das kann sein. Es kommt noch schlimmer. Es ist so. Wer sich in einem Rechtsstaat und einer sozialen Marktwirtschaft Vorteile auf Kosten der Allgemeinheit verschafft, weil er eine Lücke im System entdeckt hat, die keiner vorher berücksichtigen konnte, weil niemand so habgierig denken wollte. Dann trifft einen eine besondere Form von Schuld: Die moralische. Das ist so, als ob man ein Portmonaie findet, in dem Kreditkarte, Bargeld und vieles mehr sind. Dann hat man mehrere Möglichkeiten, damit umzugehen. Ihr habt eine Form gewählt, die wir unseren Kindern nicht beibringen wollen und nicht beigebracht haben. Das macht man nicht, auch wenn man kann und keiner zuschaut. Das ist ein Prinzip unserer Gemeinschaft. Ein Gutes. Unser Land lebt davon. Der Schutz der Demokratie ebenfalls, das wir Menschen sind, die eine Haltung haben.

Diese ist geprägt von einem Gerechtigkeitssinn. Diese Haltung steht nicht bis ins Detail in Gesetzbüchern. Das ist nicht möglich. Diese Haltung vermittelt einem das Gefühl, wenn etwas gut ist oder wenn etwas schlecht ist. Und daran sollte man sich einfach halten. Wenn etwas gut ist und wenn etwas schlecht ist. Gut - schlecht. «Wir sind die Guten?» Nein, ihr seid nicht die «Guten». Ihr wart einmal vor langer Zeit die Guten. Dann wurdet ihr zu den Schlechten. Zur Zeit seid ihr noch immer die Schlechten, was das Bild eindrucksvoll beweist. Aber auch wir geben Euch die Chance und die Zeit Euch wieder zum Guten zu wenden. So sind wir. Die mit der Moral. Über die ihr euch so aufgeschüttet habt vor lachen und es immer noch macht. Wie das Bild zeigt. Dafür haben wir Euch viel Geld geben. Und wir haben euch bis jetzt in der Fußgängerzone noch nicht verprügelt. Aber so ein Bild in einem Besprechungszimmer der HypoVereinsbank aufzuhängen, in dem ein schlecht vorbereiteter, unpünktlicher, unaufmerksamer, gefühlsloser und arroganter Berater einer Frau mitteilt, dass der Kredit für eine Wohnung, die ihrem gerade verstorbenen Bruder gehört hatte, nicht verhandelbar und veränderbar ist und bei dessen Angaben der Abtragszahlung er sich auch noch verrechnet hat. Die für viel zu viel Geld bewertet und verkauft wurde, so dass ihr die HypoVereinsbank unglaublich viel am Kredit verdient habt und nun noch über den Tod verdienen wollt. Eine Wohnung, deren Verkehrswert zwischen 30 bis 40 EUR angegeben wird. Die am Ende 100.000 EUR gekostet haben wird. Von der ihr nicht mal ein Gutachten beim Kauf gemacht habt. Weil ihr euch mit den Vermittlern so einig wart. Was für ein Geschäft. Und die Fische im Teich sind euch alle ins Netz gegangen. Die zahlen 70.000 EUR mehr als der Wert der Wohnung. Diese Menschen, habt ihr in die Verzweiflung in den Ruin getrieben. Die konnten sich leider keine teuren Anwälte leisten. Und die hatten auch keine Politiker in ihrem Aufsichtsrat. Ihr habt so viel unendliches Leid und Trauer über Menschen in diesem Land gebracht. Habt euch hinter der Gier der Menschen versteckt. Mit dem Satz: Die sind doch selbst schuld, warum sind die auch so gierig? Aber der Satz funktioniert nicht. Nicht wirklich. Denn wie ich schon beschrieben habe, diese Menschen haben euch vertraut. Die haben sich euch anvertraut. Sie fühlten sich verbunden mit euch. Und genau an diesem Punkt, habt ihr Schuld auf euch genommen. Ihr habt alle diese Menschen verraten und betrogen. Ihr habt das in euch gesetzt vertrauen missbraucht. Die waren nicht gierig. Die waren sehr zutraulich. Denn die haben das alles nicht geprüft und verstanden, weil sie euch vertraut haben. Wie sich eure Existenz nun anfühlt, wenn euch niemand mehr vertraut, das spürt ihr ja jetzt. Darum ist genau dieser Satz: «Wir sind die Guten», der Grund, warum wir, «die nicht Guten», euch wohl nie mehr vertrauen sollten.«Wir sind die Guten», ist nicht nur der Satz eines Psychopaten. Sondern er ist auch noch zynisch und beleidigend. Er zeigt wie wenig ihr mit der Wirklichkeit umgehen könnt. Der Satz ist dumm. Sehr dumm. Ich hoffe, dass viele diese Zeilen gelesen haben und dieses Bild sehen. Dass alle Menschen euch ständig und überall darauf hinweisen, was moralische Verantwortung gegenüber sich selbst, den Menschen und einem Land bedeutet. Dass es nicht darum geht, in einem so wunderbaren Land eine Lücke im System zu finden und diese erbarmungslos auszunutzen, sondern genau das nicht zu tun. Um bei dem oben beschriebenen Bild zu bleiben, gebt das Portmonee einfach dem rechtmäßigen Besitzer zurück. Entdeckt die Moral, die auf einem guten Weg war, aus diesem Land ein besonderes zu machen. Aus einer gewissen moralischen Verpflichtung. Moral. Wenn ihr nicht wisst was das ist, fragt nicht die Unternehmensberater, sondern ein Kind in der U-Bahn. Einen älteren Mann im Park auf einer Bank. Eine Mutter. Eigentlich könnt ihr alle Fragen, außer euch selbst.

Geschrieben von Christof Hintze in Fight-Club um 15:00

Donnerstag, 24. Mai 2012

## **Schnäppchen. Endorphine. Glücksgefühle.**

Der Körper besteht aus chemischen Verbindungen und chemischen Elementen. Klingt ein wenig trocken, entspricht aber der Wirklichkeit. Die verschiedenen Reaktionen dieser Elemente und Verbindungen machen es möglich, dass wir das sind, was wir sind. So gibt es auch die Endorphine. Diese sind dafür da, dass wir mit Schmerzen und Hunger umgehen können. Endorphine sind, nicht zu vergessen, auch noch für den Sexualtrieb da. Und können uns euphorisch machen. Produzieren wir körpereigene Endorphine, dann haben wir ein Wohlgefühl, welches negative Gefühle überlagert. Menschen, die also schlecht drauf sind, bei denen es im Job oder Leben nicht so gut läuft. Unzufrieden sind. Keine Anerkennung erfahren. Keine Gemeinsamkeiten teilen können. Nicht kommunizieren. Denen keine Wertschätzung zu teil wird. Die nur geringe Wertschöpfung für geleistete Dinge erzielen. Die gieren nach Endorphineausstoß. Was kann man machen, um sich in diesen Fällen besser, zufriedener, glücklicher zu fühlen? Man kann Chili essen. Man kann küssen. Man kann sich UV-Licht aussetzen. Und man kann sich positive Erlebnisse zuführen. Und damit bauen wir nun die chemische Brücke zum Schnäppchen. Zum Sonderangebot. Zum Preisnachlass. Das preisbezogene Angebot befriedigt unser Belohnungssystem. Wir belohnen uns, wenn wir billig einkaufen, weil das Gehirn damit verbindet: Effizienter energetischer Aufwand, großer Jagderfolg. Wir bekommen vermeintlich viel und mehr für weniger. Das Gehirn mag das. Und stößt beim Kauf eines Sonderangebotes Endorphine aus. Der Makel an diesem Verhalten ist nur, dass der Preis den rationalen Nutzen des erworbenen bei weitem übersteigt. Und dass diese Form des Sekundärnutzens nicht den Primärnutzen befriedigt, sondern dieses Sekundärbedürfnis, wie eine Sucht, nur anheizt. Limes gegen Null. Wir können immer mehr, immer billiger kaufen, aber wir werden nicht zufriedener, geschweige denn befriedigt sein. Das Gegenteil tritt ein. Wir gehen pleite. Zu Messis oder sind vollgestopft mit Dingen, die wir nicht benötigen. Konsumsucht. Der Auslöser für sie ist das preisbezogene Angebot, weil uns dieses den Zugang und den Blick für das Relevante am Produkt, der Marke oder Dienstleistung versperrt. Die Wirtschaft macht sich dieses chemische Phänomen zu nutze. Und weil es funktioniert tritt in der Kommunikation der Preis weiter und weiter in den Vordergrund. Dafür nimmt der Konsument auch Schulden in Kauf. Denn er macht das nicht um wirklich was zu kaufen, sondern um den Ausstoß von Endorphinen zu bewirken. Und da der Ausstoß immer geringer wird, muss er in immer größerer Dosis konsumieren, Glücksgefühle auslösen beim Schnäppchenkauf. Dabei könnte das Kaufen auch mit anderen emotionalen Aspekten verbunden sein, welche dieselbe Wirkung auslösen würden, nur das muss der Anbieter auch anbieten können. Das sind Aspekte wie: viel, groß, wertvoll, selten, schön, passend, individuell, neu, innovativ, hochwertig, modern, nachhaltig. Alle Aspekte, die Begehren auslösen und nicht preisgebunden sind, funktionieren auch. Und zwar gut. Aber billiger machen, es eben wesentlich einfacher als etwas besser zu machen. Der Kauf selbst löst folgende Gefühle aus, welche zum Ausstoß der so wichtigen Endorphine führt: Glück, kurzfristige Befriedigung, Lust, Energie, Motivation, Mut, Euphorie. Der Kauf birgt Erfolg, Bestätigung und Anerkennung für einen selbst. Darum gehen frustrierte Menschen gerne shoppen, um sich etwas Gutes zu tun. Wenn wir die Lebensumstände beseitigen würden, welche zu diesem Frust führen, bräuchten wir auch nicht shoppen. Und schon gar nicht billig. Es gibt Beispiele bei denen offensichtlich wird, dass der mindere Preis nicht immer die Orientierung bietet. Da spielt die soziale Stellung eine große Rolle. Wie z.B. bei Hochzeiten, Begräbnissen, Geburt, Kommunion, Taufe und Produkten wie Ehering und vielem anderen. Manchmal ist billiger eher peinlich. „Wer sagt schon gerne: Schatz da gab es 6 Eheringe für den Preis von 3. Für nur 29 EUR“ Die Krönung der modernen Selbstbefriedigung, das einzahlen auf ein Belohnungssystem aus Frust und negativen Lebensumständen sind Apps und der iTunes-Store. Da kann man sich schnell mal einen Endorphine-Schuss holen, für nur 99 Cent, oder 79 Cent und weniger. Ganz nach dem Motto: Was für ein Scheiss Tag, da lade ich mir mal gleich eine App oder besser gleich 2 runter. Also, Sonderangebote sind nur dafür da, negative Lebensumstände zu kompensieren. Sie haben dabei aber keinen Bezug zum Produkt, zur Marke oder Dienstleistung. Sondern dienen ausschließlich der Endorphine-Produktion. Und dieses Vorhaben ist zum Scheitern verurteilt, weil es in der Sucht und/oder im Ruin endet.

Geschrieben von Christof Hintze in Marketing Denkanstöße um 16:49

Mittwoch, 23. Mai 2012

## **Wie kommt man an gute Ideen? Wie kommt man zu guten Ideen?**

Oft werde ich gefragt: «Wie kommst du immer an diese guten Ideen?» Und vor allem so schnell. Die Frage suggeriert, dass dies ganz einfach gehen muss. Was leider zur Folge hat daß das, was einfach und schnell geht, nicht teuer sein kann. Da liegt leider der Hase im Pfeffer. Ich verdiene mehr Geld, wenn ich mich blöd anstelle. Wenn mir nicht gleich die Idee kommt, sondern wenn ich 3 Wochen verstreichen lasse. Und dann eine 120 Seiten Präsentation als Vorlauf zum Besten gebe. Dann ist meine Wertschöpfung am Größten. Obwohl ich die Idee eigentlich schon längst habe. Aber meine Berater haben mir unter Androhung von Folter und öffentlicher, peinlicher Bloßstellung geraten, die Füße still zu halten. Und da ich ja ein netter Mensch bin, mache ich das. So sitze ich beim Kunden und beisse mir auf die Unterlippe. Verkneife es mir, die Idee gleich rauszuposauen. Es ist eh schwer genug, die Idee im Kopf zu behalten. Und nicht zu vergessen. Darum schreibe ich mir diese im Meeting meist unbeobachtet, schemenhaft, unleserlich in Hyroglyphen auf. Was manchmal zur Folge hat, dass ich mein eigenes Gekritzel nicht mehr erkenne. An gute Ideen kommt man, wenn man zum einen einen großen Erfahrungsschatz im Kopf hat. Und zum anderen bereit ist, auf diesen komplett zu verzichten, weil einem etwas Neues viel besser, passender und richtiger vorkommt. Gute Ideen kommen aus der Vergangenheit und schießen dann über die Gegenwart hinaus in die Zukunft. Und sie kommen aus dem großen Fundus der Intuition. Es ist so, als ob man etwas am Strand findet und dann erst überlegt, was das sein könnte. Eine Musik, die einem unglaublich gut gefällt und dann setzt erst die Logik ein: Von wem könnte das sein. Ein schönes Bild an der Wand, das einen in seinen Bann zieht. Erst dann geht man drauf zu und schaut, wer der Maler ist. Ein Essen, was einem köstlich schmeckt. Erst dann setzt die Neugierde ein zu erkunden, was denn da drin ist. Die gute Idee kommt aus dem freien Raum. Aus dem Nichts. Sie ist schwerelos. Sie kommt wie das Raumschiff Enterprise im Vorspann aus dem Nichts auf einen zu. Man nimmt alles auf, was einem an Aufgabenstellung, Problem, Hintergrund und allen weiteren Informationen zur Verfügung steht und dann setzt es sich wie ein Zauberwürfel wie von selbst zusammen. Man muss es nur zulassen. Nicht bewerten. Nicht darüber nachdenken. Und man muss die Fähigkeit besitzen, der ersten Idee zu glauben. Denn es ist die reinste, sauberste Idee, die auf maximaler Plausibilität beruht. Sollte die nicht gut sein, liegt das nicht an der Idee, sondern an fehlenden, oder fehlerhaften Informationen. Man muss Mozart schon sagen, dass er ein Requiem schreiben soll. Sonst kommt was Unpassendes für die anvisierte Angelegenheit bei raus. Die gute Idee berücksichtigt Unmengen von Parametern. Bei dem einen sind es mehr, bei dem anderen weniger. Das entscheidet meist über die Qualität von Ideen. Obwohl das nichts mit dem Alter zu tun hat, sondern mit dem Mut, völlig loslassen zu können, um im entscheidenden Augenblick zupacken zu können. Die gute Idee kommt aus einer anderen Richtung, woher die Aufgabenstellung kommt. Sie kommt von der Lösung und bewegt sich auf das Problem zu. Die gute Idee entsteht nicht aus dem Problem oder bewegt sich vom Problem auf die Lösung zu. Man muss frei im Kopf sein. Sonst geht das nicht. Man darf keinem gefallen wollen. Man darf niemandem ausser der Lösung förderlich sein wollen. Aber wie gesagt, die gute Idee, erscheint nur einfach. Es ist wie mit Ballett-Tänzern. Das sieht auch sehr einfach aus, wie die über den Bühnenboden zu schweben, zu fliegen scheinen. Mit welcher Leichtigkeit, mit welcher Eleganz einem das alles erscheint. Aber damit das so einfach aussieht, hat man sehr viele Jahre harter Arbeit investiert. Schade, dass die Verantwortlichen und die Gesellschaft diese Qualität nicht zu würdigen weiss, sondern genau das Gegenteil tut, diese Form von Leistung so gering wertschätzt. Man sollte mal 150 Kilo Coach-Potatoes ein Ballett tanzen lassen. Das Pendant dafür in der Werbung gibt es zu Genüge - Dilettanten gibt es ausreichend. Denn wer sich verkaufen kann, der kann auch schlechte Ideen verkaufen. Und das passiert oft. Denn meist haben schlechte Produkte auch schlechte Werbung. Wenn jemand denkt, es gibt aber viel schlechte Werbung, dann könnte es daran liegen, dass es vermehrt oder in der Überzahl auch schlechte Produkte gibt. Dieser Schluss ist zulässig.

Geschrieben von Christof Hintze in Marketing Lektion um 14:50

Montag, 14. Mai 2012

Geschrieben von Christof Hintze in Vorbildlich um 09:22