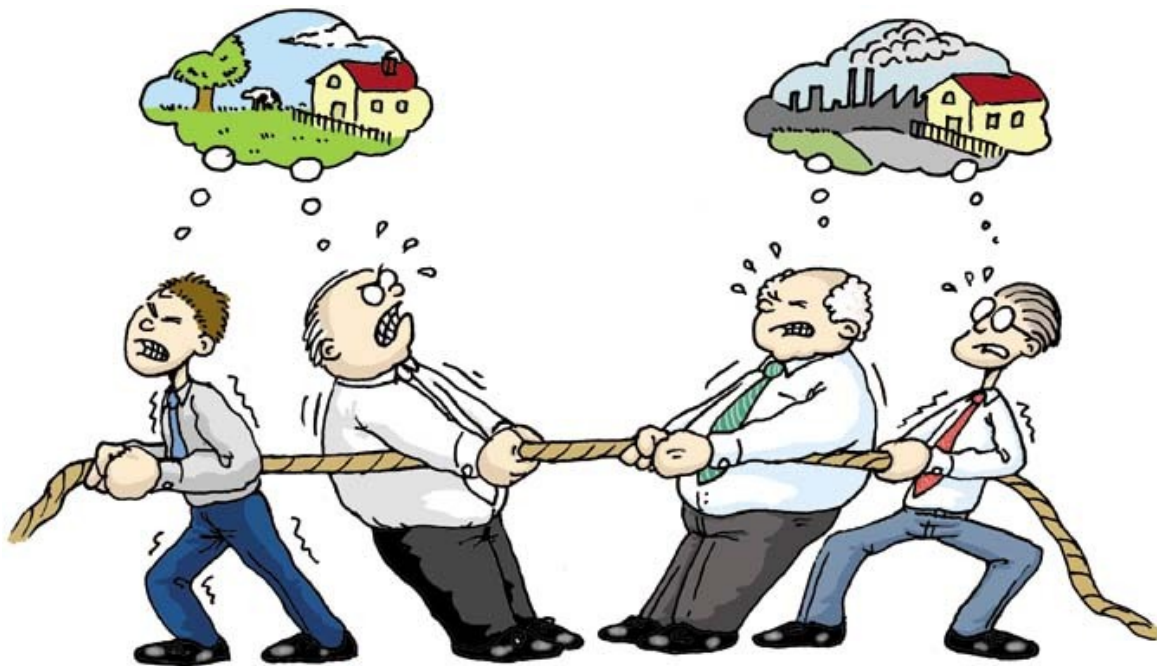


Sicherer und erfolgreicher Umgang mit verschiedenen Verhandlungspartnern



Zusammenfassung

(Stand 7.11.2011)

Auftraggeberin:

Personalamt des Kantons Bern

**Zusammenfassung des Seminars:
Sicherer und erfolgreicher Umgang mit verschiedenen Verhandlungspartnern**

2011

Verfasserin:
www.conwin.ch

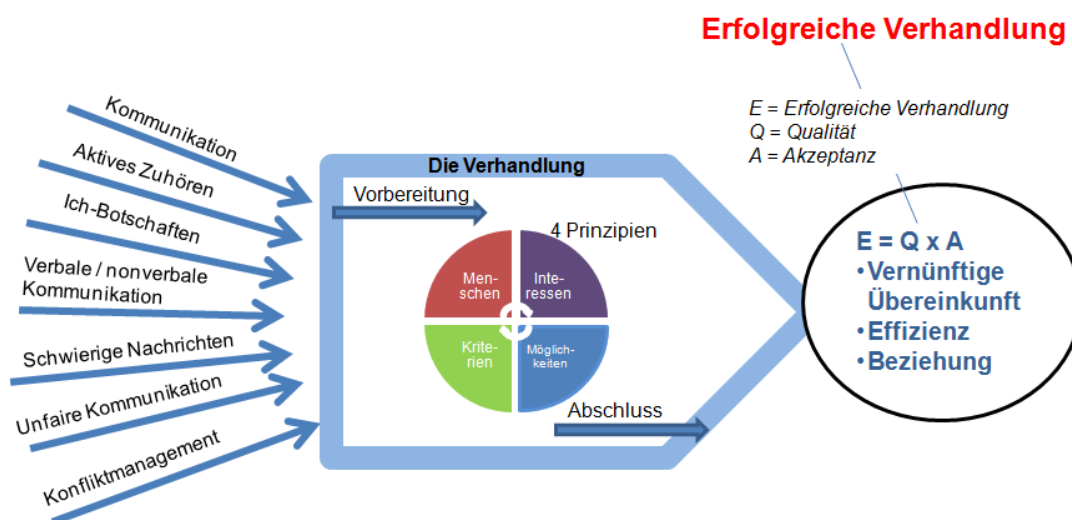
Zusammenfassung des Seminars:

Sicherer und erfolgreicher Umgang mit verschiedenen Verhandlungspartnern

2011

1. Einleitung

Jeder Mensch verhandelt über irgendwas – jeden Tag. Verhandlungen bilden einen permanenten Bestandteil unseres Lebens und bestimmen zu einem wesentlichen Teil unseren privaten und beruflichen Erfolg. Sie "richtig" zu führen, ist eine Kunst: Feingefühl und methodisches Wissen um Verhandlungstaktiken und –methoden sind erforderlich. Obwohl jeden Tag verhandelt wird, ist ein gemeinsamer Erfolg dabei nicht einfach zu erzielen. Die **Win-Win-Strategie** schafft für alle Beteiligten neue Lösungen oder Alternativen, die für alle akzeptierbar sind. Da in unserer Gesellschaft Verlierer-Gewinner-Lösungen vorherrschen, erscheint den meisten Menschen die Win-Win-Strategie im ersten Moment ungewohnt und fremdartig. Oft wird Win-Win zu Unrecht als Worthölse verwendet. Eine aussichtsreiche Lösungsfindung für beide Parteien ist aber meist zeitintensiv und erfordert kommunikative Kompetenz, Konfliktbereitschaft und Selbstreflexion.

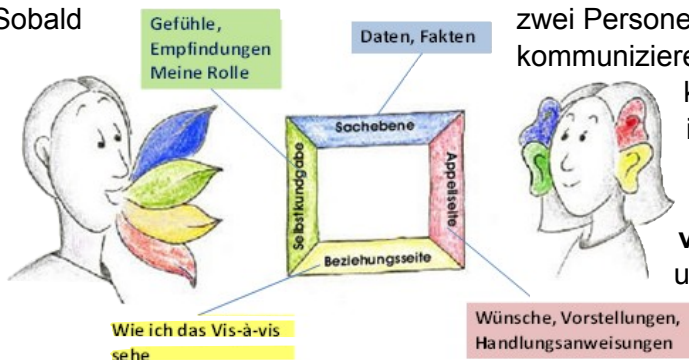


Das Seminar knüpft genau da an und ist eine gute Mischung von Wissensvermittlung und praktischen Übungen (z.B. Rollenspiele). Es gibt einen guten Überblick über das Thema und für den oder die, welche mehr Interesse hegen, stellt das Skript zum Seminar ein gutes Nachschlagewerk dar. Im Folgenden werden die vier grossen Themenbereiche, aus welchen sich das Seminar zusammensetzt näher erläutert.

2. Die vier Komponenten einer erfolgreichen Verhandlung

2.1 Grundsätze der Kommunikation

Sobald



zwei Personen sich gegenseitig wahrnehmen können, kommunizieren sie miteinander, da jedes Verhalten

kommunikativen Charakter hat. Verhandeln ist ein nach beiden Seiten fließender Prozess mit dem Ziel, eine gemeinsame Entscheidung herbeizuführen. Dies ist ohne **verbale oder nonverbale Kommunikation** unmöglich.

Zusammenfassung des Seminars:

Sicherer und erfolgreicher Umgang mit verschiedenen Verhandlungspartnern

2011

Das **Kommunikationsquadrat** ist das bekannteste und inzwischen auch weit verbreitete Modell von Friedemann Schulz von Thun. Er hat die 4 Seiten einer Nachricht als Quadrat dargestellt und dem Sender und der Senderin „4 Schnäbel“ und der Empfängerin und dem Empfänger „4 Ohren“ zugeordnet.

Damit Kommunikation konstruktiv in beide Richtungen verläuft, werden im Seminar die Techniken des **aktiven Zuhörens** und der **Ich-Botschaft** vorgestellt und eingeübt. Das aktive Zuhören ist eine Technik, bei welcher der Empfänger oder die Empfängerin dem Sendenden Feedback über das Gesagte gibt. Sie hilft, Missverständnisse in der interpersonellen Kommunikation zu verhindern oder zu verringern. Trotzdem ist es nicht einfach, das aktive Zuhören zu lernen. Man braucht dazu ein gewisses Mass an Zeit und Übung. Eine andere Technik, welche den Kommunikationsprozess erleichtert, ist die Ich-Botschaft. Ich- Botschaften senden bedeutet, sich als eigenständig denkendes und handelndes Subjekt mit bestimmten Gefühlen zu erkennen zu geben. Im Seminar werden zusätzlich die Themen **Feedback-Regeln** und das „**schlechte Nachrichten Gespräch**“ thematisiert.

2.2 Das sachbezogene Verhandeln

In diesem Teil des Seminars werden die einzelnen Komponenten der Verhandlung näher betrachtet. Als Erstes werden Tipps und Tricks zur **Vorbereitung der Verhandlung** gegeben. Dazu gehören die Analyse der eigenen Verhandlungssituation, die Klärung der Stakeholder, die Ermittlung der Motivprofile und die konkrete Formulierung von Zielen. Zweitens werden die vier Prinzipien der erfolgreichen Verhandlung vorgestellt.



Sind alle inhaltlichen Fragen geklärt und eine Einigung in Sicht, scheint der Abschluss lediglich eine Formalie. Die meisten Menschen verfügen über diese Annahme. Jedoch erfordert der **Verhandlungsabschluss** gleichviel Sorgfalt, wie die Durchführung und das eigentliche Verhandeln. Im Seminar wird als dritter Punkt ein Ablauf eines Einigungsprozesses aufgeführt und besprochen.

2.3 Unfaire Kommunikation

Zusammenfassung des Seminars:

Sicherer und erfolgreicher Umgang mit verschiedenen Verhandlungspartnern

2011

Unfaire Methoden in der Kommunikation zielen nicht auf die Klärung der Sache, sondern nur auf den persönlichen Sieg - und das oft mit allen Mitteln. Sie entfalten ihre Wirkung überwiegend auf der Beziehungsebene der Gesprächsteilnehmer, da sie direkt oder indirekt die Persönlichkeit des Gegenübers angreifen. Ziel der Angriffe ist es, die Glaubwürdigkeit, Kompetenz und Souveränität des Gegenübers zu untergraben.

Im Seminar wird in einem ersten Schritt erarbeitet wie man unfaire Kommunikation erkennt. Es werden die **zentralen Angriffsflächen der Manipulation** aufgezeigt und auf die **unterschwellige Beeinflussung** eingegangen. In einem zweiten Schritt wird gezeigt, wie man am besten auf unfairen Kommunikation reagieren kann. Auch hier wird zunächst auf die Manipulation fokussiert und es wird gelernt, wie man korrekterweise auf **Einwände** reagieren kann.

2.4 Konfliktmanagement

Wann



immer Menschen miteinander zusammen leben und arbeiten, können Konflikte entstehen. Da wir oft unterschiedliche Mentalitäten, verschiedene Temperamente, Interessen und Ansichten haben, sind Konflikte häufig Bestandteile unseres Alltags.

Auch in Verhandlungen kann es geschehen, dass durch gegensätzliche Interessen ein Konflikt entsteht, darum wird im letzten Teil des Seminars der Umgang mit Konflikten behandelt. Zuerst wird gelernt, wie man Konflikten vorbeugen kann. Dazu

werden mögliche **Konfliktarten** und das **Eskalationsmodell** nach Friedrich Glasl vorgestellt.

Als zweiten Punkt werden die möglichen Bewältigungsformen präsentiert und diskutiert. Auch hier gilt der Idealfall die Win-Win-Strategie als Lösungsmöglichkeit zu wählen.

Zusammenfassung des Seminars:

Sicherer und erfolgreicher Umgang mit verschiedenen Verhandlungspartnern

2011

3. Fazit

„Verhandeln“ als einer von vielen Wegen zur Konfliktlösung gehört seit Urzeiten zum Instrumentarium des homo sapiens, wenn er, bzw. sie etwas erreichen wollte, das ohne Mitarbeit anderer nicht möglich war. Verhandeln als bewusst eingesetzte Strategie zur Lösung oder Angleichung von Interessensgegensätzen hat in letzter Zeit an Bedeutung gewonnen. Denkt man an die sich beschleunigenden Entwicklungen auf unserem Planeten (technologische und kommunikative Entwicklung, wirtschaftliche und politische Verflechtungen, Bevölkerungsexplosion, ...) so wird klar, dass gegenseitige Abhängigkeiten in einem nie gekannten Ausmass zugenommen haben und wohl auch weiterhin zunehmen werden. Erfolge lassen sich immer weniger im Alleingang erzielen. All dies ruft nach einem Verhandlungswissen und dessen Anwendung, das Kooperieren für alle an der Kooperation Beteiligten wirkungsvoll, nachhaltig und deshalb lohnend macht. Ziel ist, durch Kooperieren Mehrwert zu generieren und dies gelingt auf Dauer nur, wenn sich ein Mehrwert für alle Kooperationspartner einstellt. Gefragt ist daher heute eine Strategie der Konfliktlösung, welche zu Resultaten führt, die allen Beteiligten Vorteile bringen.