

# Umgang mit schwierigen Verhandlern

## Grundsätze

- Die üblichen Reaktionen vermeiden (selber "schwierig" werden, nachgeben oder abbrechen)
- Die andere Person entwaffnen
  - Respekt und Anerkennung zollen ( $\neq$  nachgeben)
  - Eigene Interessen vertreten, ohne zu provozieren
  - Interesse und Verständnis zeigen ( $\neq$  einverstanden sein)
  - Erkenntnisfördernde und offene Fragen stellen (z.B. "Was wäre, wenn?")
  - Die andere Person um Rat fragen
  - Aktiv zuhören
  - In Richtung gemeinsame Problemlösung ziehen
  - Der anderen Person gestatten, Dampf abzulassen
  - Falls Fehler gemacht wurden, sich entschuldigen ( $\neq$  sich rechtfertigen)
- Goldene Brücke bauen
  - Ja-sagen erleichtern
  - Gesicht wahren helfen
  - Wie eine Vermittlungsperson denken
  - Um Rückmeldungen, nicht um Entscheidungen bitten
  - Vorteile und Nutzen des Konsens zeigen

- Die andere Person zur Besinnung bringen, ohne sie in die Knie zu zwingen
  - Nein-sagen erschweren
  - Konsequenzen des Scheiterns verdeutlichen
  - Die eigene BATNA ins Gespräch bringen (als Dilemma, nicht als Drohung!)
  - Der anderen Person die Wahlfreiheit lassen (nicht aufzwingen)
  - Seine eigene letzte Offerte nicht zurückziehen

## Über die Verhandlung verhandeln

- **Beziehung** *Ich habe mit der Art und Weise, wie wir zusammen verhandeln, ein Problem. Ich muss mit Ihnen darüber sprechen.*
- **Wahrnehmung** *Ich habe dieses und jenes beobachtet („Du- oder Wir-Botschaften“).  
Was haben Sie beobachtet?*
- **Interessen** *Was sind Ihre Wünsche betr. Ablauf dieser Verhandlung und warum?*
- **Optionen** *Wie könnten wir zusammen den Ablauf dieser Verhandlung verbessern?*
- **Kriterien** *Welche Spielregeln sollten wir bei dieser Verhandlung respektieren?*