



5 WERKZEUGE FÜR DEN UMGANG MIT **EMOTIONEN** IN VERHANDLUNGEN



nachnordosten

Emotionen lassen sich nicht abschalten und das ist gut so. Menschen sind keine Roboter. Gerade in Verhandlungen können sich Emotionen aber auch nachteilig auswirken. Vor allem, wenn wir oder der Verhandlungspartner die Kontrolle verlieren und „rot sehen“, ist das nicht gut für die Verhandlung.

Das sind die fünf wichtigsten Werkzeuge, um mit Emotionen umzugehen.

EINS

SETZEN SIE VON ANFANG AN EINEN RAHMEN FÜR SCHWIERIGE SITUATIONEN

Wenn Sie wissen, dass es in Ihrer Verhandlung zu Eskalationen und Gefühlsausbrüchen kommen kann, können Sie gleich zu Beginn einen Rahmen hierfür setzen.

Zum Beispiel so: „Ich weiß, dass dieses Thema uns alle bewegt. Daher ist es normal, wenn es hier auch emotional wird. Ich schlage vor, dass wir uns gleich zu Beginn darauf einigen, eine Pause einzulegen, falls die Emotionen hochkochen sollten.“

Natürlich können Sie auch eine Pause einlegen, ohne diesen „Frame“ zu Beginn gesetzt zu haben. Wenn Sie das ganz am Anfang formulieren, fällt es Ihnen und Anderen einfacher, eine Pause vorzuschlagen.



ZWEI

LASSEN SIE DIE DROHNE FLIEGEN!

Folgendes können Sie tun, wenn Sie merken, dass die Situation immer verfahrenener wird und beide Seiten emotional werden: Stellen Sie sich vor, wie langsam eine Drohne zwischen Ihnen und dem Verhandlungspartner aufsteigt. Was sehen Sie mit zunehmender Entfernung? Was fällt Ihnen auf?

William Ury und Roger Fisher, die Begründer des „Harvard-Konzeptes“ nannten diese Methode „auf den Balkon gehen.“ Damit meinten Sie einen der oberen Sitzplätze im Theater. Man schaut sich das ganze Schauspiel wie ein Theatergast von oben an.

Das ist in der Hitze des Gefechts einfacher gesagt als getan. Aber wenn Sie den Blick durch die Drohne regelmäßig üben, fällt es Ihnen immer leichter.



Zusätzlicher Pro-Tipp:

Beschreiben Sie diesen Blick von oben auch Ihrem Verhandlungspartner, z.B. so:
„Wenn ich mir vorstelle, uns beide von oben zu beobachten, dann kommt es mir so vor, als ob wir hier gerade beide sehr emotional werden. Wie sehen Sie das?“



DREI

SPRECHEN SIE DARÜBER, WIE SIE MITEINANDER VERHANDELN WOLLEN

Wenn Sie die Gegenseite unfair behandelt, so sollten Sie nicht einfach darüber hinwegsehen. Sprechen Sie dagegen unfaires Verhalten an.

Statt dem anderen vorzuwerfen, er sei unfair, können Sie auf Standards für Ihre Verhandlung hinweisen, z.B. so: *„Mir ist es wichtig, dass wir hier fair und auf Augenhöhe miteinander sprechen und ich denke, Sie sehen das genauso.“*

Danach können Sie das Gespräch entweder wieder auf die Sache lenken oder eine Pause vorschlagen. Setzt Ihr Gegenüber unfaires oder beleidigendes Verhalten fort, so weisen Sie erneut bestimmt und freundlich darauf hin, dass Sie die Verhandlung gerne in einer respektvollen Art und Weise fortsetzen.

Passt sich die Gegenseite nicht an, unterbrechen Sie erneut oder brechen Sie die Verhandlung ab.

“

**ONE OF THE BEST WAYS
TO PERSUADE OTHERS IS
BY LISTENING TO THEM.**

DEAN RUSK



VIER

ROTE KNÖPFE VERMEIDEN

Häufig kommt es zu Eskalationen, weil wir schon durch bestimmte Aussage „rote Knöpfe“ beim Gegenüber drücken. Ein Beispiel hierfür ist die Formulierung „Sie müssen...“ Dazu ein Beispiel: Sie haben den Zug und damit einen wichtigen Termin verpasst.

Daraufhin gehen Sie zum Schalter, um sich über Entschädigungsmöglichkeiten und alternative Züge zu informieren. Auf Ihre Aussage, dass Sie leider schon wieder einen Termin wegen der Unpünktlichkeit der Bahn verpassen, antwortet der Herr am Schalter Folgendes: „Sie müssen aber auch sehen, dass 2020 81,8 Prozent aller ICE- und IC/EC-Züge pünktlich waren.“

Zwar ist die Aussage gemäß den Angaben der Deutschen Bahn richtig, aber bei vielen Menschen führt diese Aussage eher zum Hochkochen der Gefühle als zu verständigem Nicken. Das liegt auch an der Formulierung „Sie müssen.“ Menschen lassen sich nicht gerne in Ihrer Freiheit einschränken. Daher macht es meist alles noch schlimmer, wenn Sie der Gegenseite sagen, Sie solle sich beruhigen oder endlich wieder sachlich argumentieren.

Auch rhetorische Fragen haben schon die ein oder andere emotionale Atombombe gezündet – oder etwa nicht? 😊

FÜNF

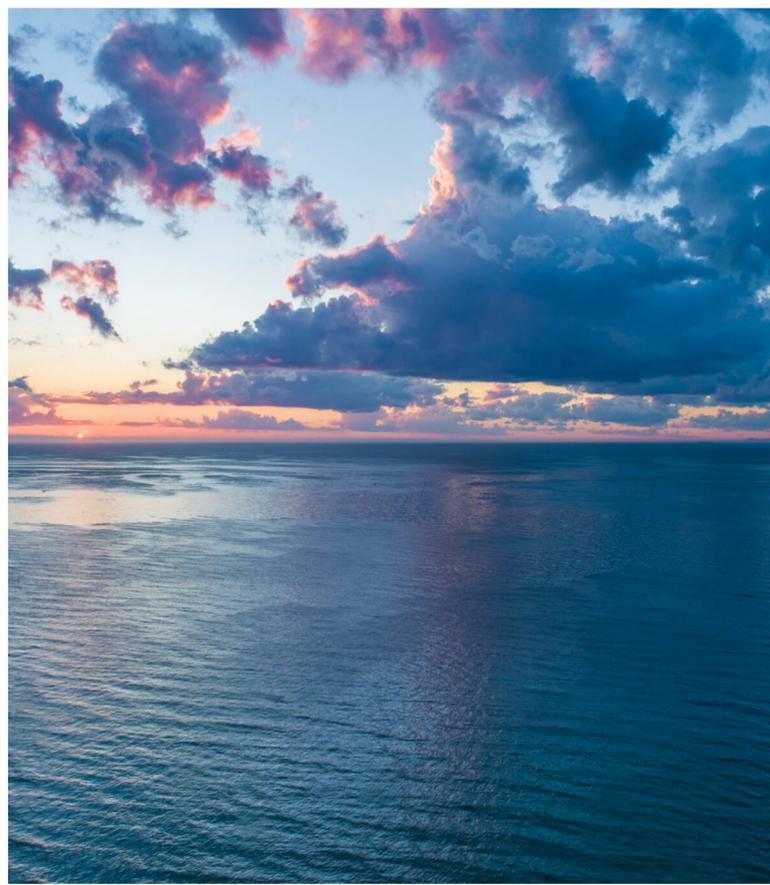
BENENNEN SIE EMOTIONEN

Das Labeling ist eine der wichtigsten Techniken der Krisenverhandler beim FBI.

Dabei hört sich die Methode ziemlich simpel an und funktioniert so: Sie benennen einfach das Gefühl, das Sie gerade bei der Gegenseite wahrnehmen. *„Es klingt so, als seien Sie sehr verärgert über den verspäteten Zug.“*

Durch die Benennung der Emotion fühlt sich der andere wahrgenommen. Vielleicht kommt danach noch eine zweite Welle der Empörung („Und ob ich verärgert bin...“).

Danach werden sich aber die Wogen glätten. Denn Sie geben ja gar keine Angriffsfläche, um weiter zu eskalieren.





VERHANDELN LERNT MAN DURCH VERHANDELN.

Verhandeln Sie zukünftig noch besser und [melden Sie sich für unsere Trainings mit hohem Praxisanteil an.](#)

BEI FRAGEN SCHREIBEN SIE UNS GERNE: INFO@NACHNORDOSTEN.DE

nachnordosten