



Elch-Test bestanden!

Verhandlungstechnik

In einem dreitägigen Workshop „testeten“ Julika Sandt, Redakteurin in der KZVB-Pressestelle, und Dr. Christian Öttl, Co-Referent im Vorstand der BLZK für Öffentlichkeitsarbeit und PR, zusammen mit zehn Jungjournalisten unter professioneller Anleitung der Firma Scotwork ihr Verhandlungsgeschick. Auf Initiative der Pressestelle der Bayerischen Zahnärzte hatte der Bayerische Journalistenverband die Medienvertreter aus dem ganzen Freistaat ausgewählt und ins Zahnärzthaus eingeladen. Ein komplettes Wochenende, von Freitag bis Sonntag, brüteten die Teilnehmer in wechselnden Kleingruppen über Verhandlungsstrategien, stritten über die beste Gesprächstaktik und reagierten professionell auf unerwartete Forderungen oder Teil-Zugeständnisse ihrer Kontrahenten.

Bei einer Schlittenfahrt durch Finnland“, erzählt *Rudolf Pemsel*, Consultant und Cheftrainer bei Scotwork Verhandlungstechnik, „habe ich einmal einen Jäger mit einem Schlitten beobachtet, auf dem ein frisch erlegter Elch lag, dessen Blut in den Schnee tropfte“. Ein Rudel Wölfe habe die Spur gerochen und den Schlitten

verfolgt. „In seiner Verzweiflung schnitt der Jäger Steaks aus dem Elch, die er den Wölfen zuwarf“, fährt Pemsel fort. „Die Wölfe wurden nun erst richtig gierig und wild, bis sie schließlich den ganzen Elch bekamen.“ Elch-Steaks sollen laut Pemsel zwar „köstlich schmecken, kommen aber dem großzügigen Spender sehr teuer“. Mit dieser kulinarisch verpackten Botschaft der altrömischen „Do-it-yourself-Philosophie“ ist bereits der Kern einer jeden erfolgreichen Verhandlung getroffen. Geschenke ohne Gegenleistung werden in der Geschäftswelt leider nicht gewürdigt, sondern steigern beim Beschenken oft nur den Hunger nach mehr. Wie man hingegen mundgerechte Häppchen gut verkauft, lernten die jungen Journalisten bei dem Verhandlungsseminar.

Mit Variablen spielen

Die Seminarstruktur verdeutlicht die Maxime der Arbeitsweise von Scotwork: 80 Prozent praktische Übungen werden mit einem kleinen Theorieteil ergänzt und analytisch vertieft. Durch den Einsatz moderner Video-Übertragungstechnik kann die jeweilige Beobachtergruppe zeitgleich, quasi unter Laborbedingungen, die Verhaltensweise der „Verhandler“ diskutieren und mit dem angestrebten Ergebnis abgleichen. Professionelle Hilfestellung gibt es dabei vom Trainer, der den Sachverhalt des Fallbeispiels erklärt, auf die drohenden Gesprächsklappen hinweist und psychologische Tricks zur Lösung vorgibt. Daß die Fälle nicht aus dem direkten Lebensumfeld der Teilnehmer kommen, sondern meist aus dem Wirtschaftsleben, ist kein Manko – eher das Gegenteil, weil der Blick auf das zugrundeliegende Verhandlungsproblem nicht von Fachkunde verstellt wird. Das Scotwork-Programm ist klar und konsequent. Seit Jahrzehnten werden international erfolgreich – unabhängig von unterschiedlichen Branchen und Kulturen – Führungskräfte damit geschult. Im Zentrum der „8-

Foto: Sandt



Ein Elch – zum Knuddeln, nicht zum Schlachten – soll die Teilnehmer daran erinnern, in Verhandlungen keine Geschenke ohne Gegenleistung zu machen.



Ein entspanntes Lachen nach harten „Verhandlungen“ verbindet die Teilnehmer am Journalisten-Workshop mit Dr. Christian Öttl (4. v. rechts) und Julika Sandt (2. von rechts).

Foto: Glatzl

Schritt-Methode“ steht das Erkennen von Strukturen und das Anwenden von Techniken, um in Konfliktsituationen positive Ergebnisse zu erreichen. Dabei schlüpft jeder Teilnehmer immer wieder in gegensätzliche Rollen, entwickelt und festigt dabei aber seinen persönlich erfolgreichen Verhandlungsstil. Zielgerichtetes Vorgehen bedarf einer gründlichen Vorbereitung mit möglichen Alternativen und Variablen, die im voraus zu durchdenken und zu gewichten sind. Bildhafte Analogien erhöhen den Memory-Effekt.

kann nicht mein Ziel sein, jemanden über den Tisch zu ziehen, sondern Verhandeln mit Patienten bedeutet, Konfliktlösungen anzubieten, bei denen es keine Verlierer gibt.“ Hier komme es darauf an, durch Kompetenz Vertrauen zu gewinnen, zu hören was der Partner will und in aller Offenheit Grenzen des Machbaren aufzuzeigen. *Julika Sandt* stimmt ihm zu: „Wer falsche Hoffnungen weckt oder ‚Elch-Steaks‘ verschenkt, macht sich auf Dauer genauso wenig Freunde, wie der knallharte Verweigerer. Beide ruinieren ihr Geschäft.“

Konfliktbewältigung ohne Verlierer

Scotwork arbeitet üblicherweise mit Managern und Personalleitern aus Industrie und Handel, so daß der Workshop im Zahnärzthehaus durch das Aufeinandertreffen von Journalisten und Zahnärzten Pilotcharakter hatte. Für *Dr. Christian Öttl* war es wichtig, „daß sich die Verhandlungsszenen auf einem Terrain abspielten, das für beide Seiten inhaltlich unbekannt war. Das schafft Platz, sich von den eingeübten Verteidigungsritualen zu lösen und im offenen Informationsaustausch intensiv zu erfahren, wie der Gesprächspartner wirklich tickt“. In der gemeinsamen Gruppenarbeit erhielten die Journalisten ein authentisches Bild vom Zahnarzt. Umgekehrt sieht der BLZK-Referent für Öffentlichkeitsarbeit jetzt die Raster, in denen die Medienmacher denken, mit einem realistischeren Blick. Der persönliche Austausch in den Verhandlungsteams hat neue Kontakte geschaffen. Aber auch im Praxisalltag läßt sich für Öttl Gewinn aus der Schulung schöpfen. „Es

Hans Glatzl



Fotos: privat

Profis schulen Profis

Rudolf Pemsel und *Beate Herrmann* schulen seit Jahren für Scotwork nach einem weltweit in 40 Ländern erprobten Konzept Manager und Führungskräfte in Verhandlungstechnik und Gesprächsführung. Ein dreitägiger Intensivkurs mit maximal zwölf Teilnehmern kostet als Inhouse-Seminar rund 15.400 Euro. Offene Seminare werden für 1.750 Euro pro Teilnehmer angeboten. Infos unter www.scotwork.de