

# Einblick ins Wissensmodul «Verhandlungstechnik»

Für mich als Führungsperson ist es eine stete Herausforderung, den verschiedenen Ansprüchen von Bewohner/-innen, Angehörigen, Mitarbeitenden und Vorgesetzten gerecht zu werden. Verhandlungsgeschick ist mein täglich Brot, weil Wünsche oft nicht vollumfänglich oder zum gewünschten Zeitpunkt erfüllt werden können. Doch was ist das Geheimnis einer erfolgreichen Verhandlung?

**Jerry Schneiter**

Gespannt blickte ich zusammen mit 14 weiteren Führungskräften der PZZ dem Wissensmodul «Verhandlungstechnik» entgegen. Wir reisten für das 2-tägige Seminar nach Thun ins Hotel Seepark. Wir schätzten den Abstand von der gewohnten Umgebung und dem Alltag sehr, denn so konnten wir uns ohne Störungen voll und ganz auf das spannende Thema einlassen.



Nach der Begrüssung durch den Dozenten Thomas von Arb suchten wir uns eine Partnerin bzw. einen Partner und interviewten sie/ihn. Danach stellten wir diese Person dem Plenum vor. Dieser Einstieg sorgte für eine entspannte und humorvolle Atmosphäre. Der Dozent führte uns durch einen abwechslungsreichen und lebendigen Vormittag. Nach einem vorzüglichen Mittagessen wartete Thomas von Arb schon mit dem nächsten Streich auf: ein Experiment! Vier Teams wetteiferten um das beste Ergebnis und verhandelten rege miteinander. Dabei gab es einige Überraschungen, weil sich die Verhandlungspartner dann doch nicht an die Abmachung hielten. Hoppla!

Nach einer Gruppenarbeit und einem Theorieinput zur Argumentationskette hatten wir Feierabend. Dieser wurde mit einem kulturellen Rahmenprogramm angereichert und

von Vizedirektor René Zaugg als Vertreter der Geschäftsleitung begleitet. Wir durften an einer Schlossführung teilnehmen. Die Führerin verstand es hervorragend, die Geschichte des Schlosses lebendig werden zu lassen. Danach genossen wir ein italienisches Nachtessen und liessen den Tag Revue passieren. Manche packten die Gelegenheit beim Schopf und stellten dem Vizedirektor Fragen, die ihnen schon lange unter den Nägeln brannten.

Nach einem reichhaltigen Frühstück ging's dann wieder an die Arbeit. Nach der Aufwärmübung «Balanceakt mit Stab» stellte Thomas von Arb das Harvard Konzept vor. Dieses beschäftigt sich mit vier Prinzipien:

1. Mensch und Sache auseinander halten
2. Die Interessen zählen und nicht die Positionen
3. Sich einigen auf neutrale/anerkannte Beurteilungskriterien
4. Optionen entwickeln, die für beide Partner Vorteile bringen

Wir lernten, dass es in der Geschäftswelt üblich ist, bei wichtigen Verhandlungen stets alle etwaigen Verläufe vorab zu antizipieren, um dem Verhandlungspartner einen Schritt voraus zu sein. Das Motto «hart in der Sache - weich zu den Menschen» hob der Dozent stark hervor. Er machte dazu gut verständliche Beispiele.

Ich erlebte das Seminar als äusserst bereichernd. Die Tipps und Tricks des Dozenten, aber auch der Austausch mit den Teilnehmenden, waren sehr anregend. Vor allem die Möglichkeit, über den eigenen Betrieb hinaus zu schauen und sich über verschiedenste Themen auszutauschen, war sehr wertvoll. Das Learning für mich aus dem Seminar: Erfolgreich verhandeln trägt viel zur Konfliktprävention im Arbeitsalltag bei.