careum Weiterbildung

Verhandeln-
weil ich es mir wert bin

Ulla Röhl, Aarau, 01.06.2018

Bildquelle: freepik.com

Wer bin ich?
Innere Haltungen und ihre Aussenwirkung

Veränderung und Persönlichkeitsentwicklung

«Wer bin ich?-Ursachen für mangelndes Selbstbewusstsein »

- Falsche Anwendung unserer Denkprozesse
- Frühkindliche Programmierung
- Soziale Kompetenz und emotionale Intelligenz
- Motivation, Antreiber, Werte
- Selbstbewusstsein und Selbstwertefühl

Persönlichkeitsentwicklung

Antreiber und Selbstwahrnehmung

Was treibt uns Menschen zum Handeln an?

Kleiner Selbsttest-

Wie beeinflusst mein Hauptantreiber mich im beruflichen Kontext (konkrete, typische Situationen)?

Wie gehe ich damit um?

mit anschliessender Reflektion in der 2-er-Gruppe.

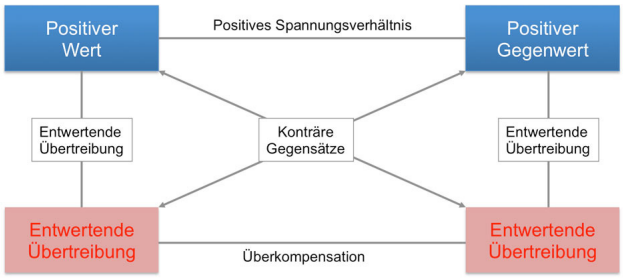
Veränderung und Persönlichkeitsentwicklung

«Wer bin ich?-auf die Einstellung kommt es an.»

Quelle: http://zumaffen.de/1412/Selbstbewusstsein. Letzter Zugriff 18.05.2018

Wertequadrat

«Stärken wirkungsvoll stärken»



Quelle: http://www.fit-for-markets.de/glossar/wertequadrat.html. Letzter Zugriff 07.02.2018

Selbstmarketingstrategie- Übung

«was kann ich- wo will ich hin?»

Unsere Stärken:

Darauf bin ich stolz:

Weil ich…

… in einer schwierigen Situation professionell geblieben bin

… Authentisch und spürbar war

… klar geblieben bin

… mich für einen Patienten/Kunden eingesetzt habe

Selbstmarketingstrategie

«mein Enticklungsplan»

Werden Sie sich selbst bewusst:

Schreiben Sie sich drei Dinge auf einen Zettel, die Sie an sich ganz toll finden.

Pinnen Sie den Zettel am besten dahin, wo Sie ihn immer sehen können.

Lesen Sie sich den Zettel am besten jeden Morgen nach dem Aufstehen und wenn Sie ins Bett gehen laut vor:
Ich kann besonders gut….
Ich bin dankbar für …
Ich bin einzigartig weil…

Selbstmarketingstrategie

«Auftritt und Wirkung»

Ihre Kleidung: Passt Sie zu Ihnen und zu der bevorstehenden Situation?
Ihre innere Haltung
Ihre Körpersprache (Haltung, Mimik, Gestik, Bewegung, Gesichtsausdruck)
Ihre Stimme Lautstärke, Tonfall, Modulation, Ausdruck, Kraft)
Ihr Kontakt zum Gegenüber (Augenkontakt, Engagement, Begeisterung, Humor)

Verhandeln, aber richtig

Gespräche/Verhandlungen führen

Ihre bisherigen Erfahrungen bei Verhandlungen

Überlegen Sie sich, worüber Sie in den letzten Wochen im beruflichen oder privaten Umfeld verhandelt haben.

- Welches waren Ihre Ziele?
- Wer war an der Verhandlung beteiligt?
- Was haben Sie erreicht?
- Was würden Sie das nächste Mal anders machen?

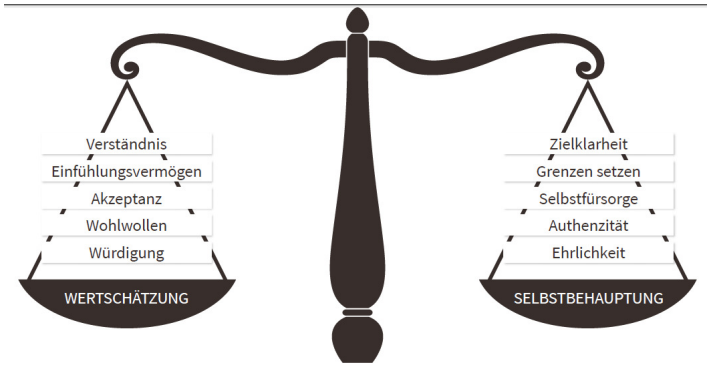
4 Grundprinzipien nach Harvard

auf das Selbstwertgefühl kommt es an

Grundlagen	Grundfragen	Prämisse
Menschen und Probleme trennen	Wie geht es mir mit meinem Gegenüber? Sind unsere Beziehungen von Vertrauen und Respekt geprägt?	Menschen zuerst. Argumentiere hart in der Sache aber respektvoll zum Menschen
Auf Interessen konzentrieren- nicht auf Position	Warum ist mir etwas wichtig? Welches Bedürfnis steckt dahinter? Warum könnte meinem Gegenüber etwas wichtig sein? Welches Bedürfnis hat er/sie?	Ich spreche über meine Interessen! Frage nach dem Kern, was ist einem wichtig?
Entwicklen Sie Entscheidungsmglk. zu beiderseitigem Vorteil	Gibt es kreative Alternativen? Hindernisse?	Ich leiste einen Beitrag, damit beide als Gewinnende aus dem Gespräch kommen
Objektive Kriterien anschauen/ danach suchen	Welches ist der faire Preis? Bin ich offen für vernünftige Argumente?	Vernunft hat ihren Preis, kann aber auch friedenstieftend wirken

Gespräche/Verhandlungen führen

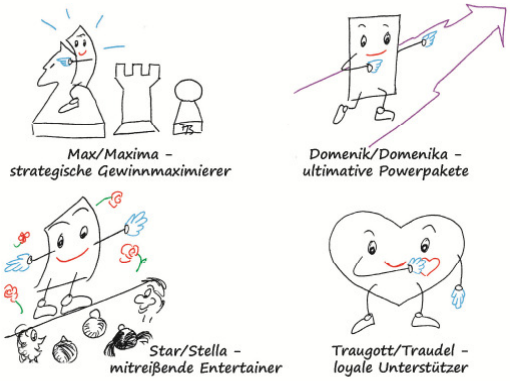
Hart in der Sache - weich zu den Menschen



Quelle: https://www.franziskabrandtbiesler.ch/fileadmin/user_upload/dokumente/Verhandlung_SMART_SELLING_B2B.pdf. Letzter Zugriff 18.05.2018

Verhandlungstypen

Verhandlungstango nach C. Kimich



Quelle: https://kimich.de/blog/verhandlungstango-schritte. Letzter Zugriff 18.05.2018

Merkmale erfolgreicher Verhandlungen

Vorbereitung einer Verhandlung

oder, wie Sie den Kuchen vergrössern- Rezepte

Checkliste

- Gute Vorbereitung
- Positive Gesprächsatmosphäre
- Mit Fragen führen
- Hauptargumente am Schluss
- Ergebnisse festhalten

Tipps zur Selbststeuerung:

- Körpersprache
- Gefühle
- Ich- Aussagen
- Pause-Taste

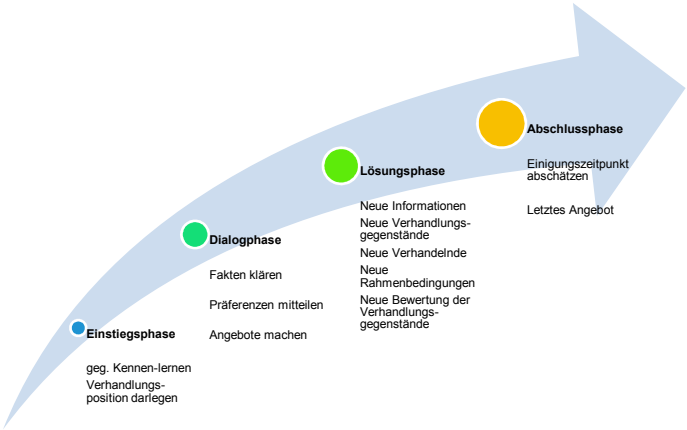
Ziele und Schmerzgrenze kennen

oder, wie Sie den Kuchen vergrössern- Rezepte

- Worum geht es eigentlich?
- Was ist das Maximum, das ich erzielen möchte?
- Welches sind die Wünsche und Ziele des Verhandlungspartners?
- Bis wohin kann ich gehen? Welches ist das Minimalziel?
- Womit kann ich einen Zusatznutzen für mich herausholen?
- Was kann ich mit gutem Gewissen zugestehen?

Verhandlungsphasen

Steuern den Verhandlungsablaufs



Auf die Einstellung kommt es an

Selbstcheck vor einer Verhandlung

1. Wie ist mein Selbstwertgefühl (okay- nicht okay)?
2. Wie nehme ich meine Gesprächspartner wahr (okay- nicht okay)?
3. Wie ist meine Beziehung zu meinem Gesprächspartner (unbelastet-gestört)?
4. Wie sehr bin ich bereit, mich in mein Gegenüber hineinzuversetzen (empathisch-egozentrisch)?
5. Wie sehr bin ich bereit, für dieses Gespräch Interesse zu zeigen (Interesse- Desinteresse)?
6. In welchem Mass bin ich bereit, ehrlich zu sein (ehrlich-verschlagen)?

Erlernen professioneller Kommunikation

Beziehungsmanagement, **die** entscheidende Rolle

- Aktives Zuhören
- Rückfragen bei Unklarheiten
- Selbst klar und deutlich kommunizieren
- Fragen zum Prozess, den Zielen, den Interessen, etc.
- Zusammenfassen des bisher Gesagten (Paraphrasieren)
- Spiegeln des Gesprächspartners
- Perspektivwechsel im Gespräch

Durchführung

Partnerarbeit

Aktives Zuhören

Schildern Sie Ihrer Kollegin oder Ihrem Kollegen ein Erlebnis oder Problem.

Ihr Partner stellt während der Schilderung geeignete Fragen, um weitere Informationen zu erhalten.

Geben Sie einander anschliessend ein Feedback.

Hat der Partner aktiv zugehört und die passenden Fragen gestellt, um weitere Informationen zu erhalten?

Fragetechniken (1)

Wer fragt führt!!

Offene Fragen
Das Gegenüber kann sich inhaltlich oder persönlich beteiligen.

Offene Fragen sind oft "W"-Fragen wie z.B.
«Was meinen Sie dazu?»
«Wie kann man das angehen?»
«Was könnte daraus resultieren?»

Meist muss in einem ganzen Satz geantwortet werden.
Beispiel:
«Wo gehen wir heute Morgen frühstücken?» «Wie hat dir der Film gefallen?»

Fragetechniken (2)

Wer fragt führt!!

Geschlossene Fragen

Gesprächspartner wird auf eine konkrete Antwort fixiert.

Die Antwort besteht in der Regel nur aus einem «Ja», «Nein» oder «Vielleicht».

Beispiel: «Möchten Sie eine Tasse Kaffee?» «Haben Sie den neuen Film von X schon gesehen?»

Umgang mit Einwänden

So steuern Sie die Verhandlung!!

- Widerstehen Sie dem Wunsch, Einwände Ihres Verhandlungspartners zu widerlegen
- Akzeptieren Sie Vorwände als Rückzugsmanöver
- Klären Sie unberechtigte Einwände taktvoll auf
- Lösen Sie das Problem bei einem berechtigten Einwand

> Vorwegnehmen>> Aufwiegen>> Problemlösung entwickeln
>> Alternativen anbieten>>Akzeptieren und Appellieren

Argumentation

Suche redlich die Wahrheit im Stillen, bevor Du den Marktplatz betrittst und redest.
Du weisst, dass Du kein Wort zurückholst!

Chinesische Weisheit

Vorbereitung der Argumente

4 M's nach Hedwig Kellner

M	Bedeutung	Fragen Sie sich, wenn Sie überzeugen wollen	Fragen Sie sich, wenn Sie überzeugt werden wollen
Mind	Vernunft und Logik	Hört sich das vernünftig an?	Stimmen die Fakten? Wie lässt sich das überprüfen? Ist die Aussage glaubwürdig?
Motivation	Interesse und Motivation	Möchte die Gegenseite zustimmen?	Was ist mein Vorteil dabei?
Macht	Druckmittel	Sollte die Gegenseite vorsichtshalber zustimmen?	Wenn ich dem nicht zustimme, welchen Ärger könnte ich dann bekommen?
Mitgabe	Argumente für Dritte	Wie kann die Gegenseite vor Dritten die eigene Zustimmung nötigenfalls begründen	Wie erkläre ich meinem Vorgesetzten, dass es richtig war, diesem Vorschlag zuzustimmen?

Argumentation

Routine oder Herausforderung

Zuhören
Was sagt der andere mir wirklich?, was schwingt mit?

Fragen
(offene Fragen stellen), etwas über den anderen erfahren (Infos)…»Wie kommen Sie zu der Annahme?»

Ich- Botschaften
Wirken deeskalierend und stellen den anderen nicht an den Pranger.
Bsp. «Sie sind nicht kompetent, mich haben Ihre Argumente nicht überzeugt.»

Argumentation

Tipps

Leiten Sie ein wichtiges Argument mit der persönlichen Anrede Ihres Gesprächspartners ein.

Beginnen Sie nicht mit dem eigenen Standpunkt.

Schildern Sie Ihre Aussagen so konkret wie möglich.

Verwenden Sie Vergleiche und Bilder, das erhöht die Anschaulichkeit.

Häufige Fehler und wie man sie vermeidet

Empfehlungen

Häufige Fehler	Empfehlungen
Keine Vorbereitung	Professionelle, schriftliche Vorbereitung
Selber viel sprechen, Verhandlungspartner unterbrechen	Aktiv zuhören, offene Fragen stellen
Mit der Tür ins Haus fallen	Beziehung aufbauen
Gewinnen wollen	Win-win-Ergebnis erzielen
Interpretieren	Verstehen wollen
Eigene Forderung an erster Stelle	Verhandlungspartner redet zuerst
Um Positionen kämpfen	An Positionen festhalten
Interessen berücksichtigen	Lösungsvarianten entwickeln
Dinge persönlich nehmen	Menschen und Probleme/Inhalte trennen
Einwände übergehen	Einwände verstehen und berücksichtigen

Aufgabe

Partnerarbeit

Rollenspiel:
Führen Sie selber eine Verhandlung durch.

Beispiel:
Lernende/r - Eltern: Betrag des monatlichen Haushaltungsgeldes.
Diskutieren sie nach der ersten Durchführung die Verbesserungsvorschläge.
Machen Sie eine zweite Durchführung mit anderer Aufteilung der Rollen.

Auf die Einstellung kommt es an

Glück ist kein Geschenk der Götter, sondern die Frucht innerer Einstellung.

Professionelles Verhandlungsmanagement ist grundsätzlich eine Sache der

- Haltung, bzw. Einstellung
- Fördernder kommunikativer Techniken
- Kleiderwahl

…und des guten Selbstwertgefühls

Fragen/ Unklarheiten?

Quellenangaben

https://strattack.de/weil-ich-es-mir-wert-bin/ Letzter Zugriff 15.05.2018

https://www.youtube.com/watch?v=Z79Pi4f8xVQ Letzter Zugriff 15.05.2018

https://filorux.at/portfolio-posts/loreal/ Letzter Zugriff 15.05.2018

https://www.youtube.com/watch?v=Gr_PiqPqYUo Letzter Zugriff 15.05.2018

Tewes, R.: Verhandlungssache Verhandlungsführung im Gesundheitswesen. Springer Verlag Heidelberg 2011.

Mensdorf, B.: Selbstmarketing für Pflegende Potentiale entdecken-Strategien entwickeln und erfolgreich umsetzen. Kohlhammer Verlag Stuttgart 2005

Brandt-Biesler, F.: Köpfchen statt Hardcore: Smart verhandeln in allen Lebenslagen https://www.franziskabrandtbiesler.ch/newsletter. Letzter Zugriff 18.05.2018

careum Weiterbildung

Herzlichen Dank
für Ihre Aufmerksamkeit.