

Newsletter Nr. 22

November 2011



Herzlich willkommen!

Im 22. Newsletter wird das Thema des vorangegangenen Newsletter weitergeführt. Dort ging es um Verhandlungstechniken. Diesmal werden wir uns mit Fragestrategien beschäftigen.

Da es sich in der Karriereplanung bei dem Thema Verhandlung meist um das heikle Thema Gehalt dreht, werden in einem weiteren Artikel mögliche Gehaltsoptionen gelistet. Sie erhalten neben der klassischen Gehaltserhöhung Informationen zu weiteren Möglichkeiten sein Gehalt aufzubessern. Denn in einer Verhandlung ist es immer sinnvoll mit mehreren Optionen ins Gespräch zu gehen.

Informationen zu Jobmessen runden den Newsletter ab.

Ihre Angela Resch

Wer fragt, gewinnt.

von Angela Resch

Um erfolgreich Verhandeln zu können, muss ich mehr über mein Gegenüber erfahren. Das erreiche ich durch Fragen. Ob in der Verkaufsverhandlung, im Vorstellungsgespräch oder in der Gehaltsverhandlung. Mit den richtigen Fragen komme ich leichter ans Ziel. In diesem Artikel erhalten Sie grundlegende Tipps für Ihre nächste Verhandlungssituation.

Fragestrategien für eine erfolgreiche Verhandlung

1. Aktives Zuhören

Fragen sind nur dann erfolgreich, wenn ich im Gegenzug auch aktiv zuhöre. Aktives Zuhören unterscheidet sich deutlich vom Hinhören. Beim Hinhören hören wir mit den Ohren, doch beim aktiven Zuhören benutzen wir unsere gesamten Sinne. Somit ist aktives Zuhören eigentlich keine Technik, sondern eine Grundeinstellung, bei der wir unsere Sinne auf Wahrnehmen einstellen.

Beim aktiven Zuhören höre ich nicht nur was mein Gegenüber sagt (Sachinformation), sondern lese mit meinen Augen und meinem Gespür das „Wie“ zu erkunden. Ich lese zwischen den Zeilen und versuche anhand von Gestik, Mimik, Sprechweise, Klang und Aussprache die emotionale Verfassung und die Gefühle meines Gegenüber zu erkunden,

um mit diesen Informationen besser auf ihn eingehen zu können. Ich kann meine weiteren Fragen dann nicht nur basierend auf der Sachinformation, sondern auch mit dem Wissen der emotionalen Verfassung und Gefühle stellen. Beim aktiven Zuhören analysiere ich also anhand von Gestik, Mimik, Sprechweise, Klang und Aussprache.

Was erreiche ich damit? Gehe ich auf die Gefühlslage meines Gegenüber ein, fühlt er sich Verstanden und das trägt wesentlich zum Erfolg meiner Verhandlung bei.

Die drei Pfeiler des aktiven Zuhörens:

- Sein Gegenüber immer ausreden lassen.
- Analysieren, warum mir diese Information gegeben wird.
- Erst im Anschluss die eigene Aussage formulieren.

Weitere Bausteine, die je nach Situation weiterhelfen:

- Verständnisfragen formulieren, wenn etwas nicht klar ist. (Habe ich Sie richtig verstanden, dass...? Meinten Sie, dass...?)
- Bei emotional aufgestauten Situationen auf die Gefühlslage des Gegenüber eingehen und Verständnis zeigen. (Das kann ich gut verstehen. Sie ärgern sich.)
- Körperhaltung, Gestik und Mimik spiegeln.

Die sechs Fehler beim aktiven Zuhören, bei denen ich nicht auf die Bedürfnisse meines Verhandlungspartners eingehe:

1. Über sich selbst reden.
2. Sich nur für die Sache interessieren.
3. Kritik üben
4. Lösungen liefern
5. Herunterspielen
6. Interpretieren

Ein Kommunikationsmodell im Beispiel

Das Nachrichtenquadrat (siehe Grafik) von Schulz von Thun ist ein anschauliches Modell, um die Vielfalt der Kommunikation und der daraus entstehenden Kommunikationsfallen zu erkennen. Im nachfolgenden Kommunikationsquadrat hat eine Nachricht vier Seiten. Nur eine davon beinhaltet die Sachinformation. Die anderen drei Seiten sagen etwas über die Beziehung des Redners zum Zuhörer aus, über den persönlichen Appell, den er mit der Nachricht verbindet sowie etwas über ihn selbst.

Schulz von Thun setzt nun diesem Nachrichtenquadrat vier Ohren des Empfängers gegenüber (Grafik folgende Seite), die mit genau den gleichen Funktionen ausgestattet sind. Verlässt eine Nachricht mit allen vier Seiten des Nachrichtenquadrats den Redner, hat dieser keinen Einfluss mehr darauf, mit welchen Ohren seine Nachricht nun vom Empfänger aufgenommen wird. Durch diese Vielfalt wird klar, warum es oft zu Verständnisschwierigkeiten kommt, die im schlimmsten Fall zu einem Streit bzw. bei der Verhandlung zum Abbruch

Inhalt

Im Brennpunkt:

Wer fragt gewinnt. - Fragstrategien in Verhandlungen

Grundgehalt und mehr - Worüber sprechen wir in Gehaltsverhandlungen

Jobmessen:

Auf diesen Jobmessen finden Sie die CVE-Karriereberatung mit Angela Resch

Seminare und Karriereberatung mit Angela Resch:
www.career-vision.eu/termine.htm

Bewerbungsberatung und Lebenslaufcheck unter
www.career-vision.eu/karriere-check.htm

dieser führen. Doch soweit soll es nicht kommen. Deshalb versuchen wir durch aktives Zuhören das Nachrichtenquadrat zu entschlüsseln, um dann unserer Fragen und Antworten so zu formulieren, dass die entsprechenden Ohren diese wohlwollend aufnehmen.

Ein viel zitiertes Beispiel aus dem Buch „Miteinander reden 1“ von Schulz von Thun soll das Modell anschaulich werden lassen. Ein Paar sitzt in einem Auto. Sie fährt auf eine Kreuzung zu. Der Mann als

