Verhandeln, beruflich

In vielen Berufen und Lebensbereichen spielt das Verhandeln eine wichtige Rolle – welche genau? Worauf kommt es an, damit eine Verhandlung gelingt und ein gutes Ergebnis bringt? Die Redaktion wollte das wissen und hat einige Berufsleute aus unserem Stadtteil nach ihren Erfahrungen gefragt. *(ar)*

Markus Peter

Diplomat

Foto: zvg

Verhandlungen auf internationaler Ebene erfordern vor allem Kenntnisse von Land und Leuten, von Kulturen und Bräuchen im jeweiligen Land. Da hat der Botschafter vor Ort einen Vorteil gegenüber etwa den Angestellten im Bundeshaus. Der Botschafter kennt das Land, die Interessen der Verhandlungspartner und ihre Hintergründe. Wichtig ist bei allen Verhandlungen aber meiner Meinung nach, dass man zuerst einmal gut zuhört, sich informiert und sich dann genügend Zeit lassen kann. Da hat die Schweiz einen grossen Vorteil gegenüber den Ländern der EU etwa, weil sie mit den meisten Ländern noch bilateral – das heisst direkt von Land zu Land – verhandelt. Für mich das grösste Hindernis auf dem Weg zu einem guten Verhandlungsabschluss ist fehlende Zeit. Wenn es eilt, wenn man unter Druck steht, kommt es meistens nicht gut.

Markus Peter (70), Diplomat, war u. a. Botschafter in Pakistan und Libyen. Wohnt in Wien und in der Siedlung Baumgarten.

Fairhandeln mit Kathrina Keller

Geschäftsleiterin Weltladen Bern

Foto: zvg

Der Weltladen Bern ist einer der grössten Weltläden der Schweiz. Er wurde 1974 gegründet und befindet sich seit 1990 an der Rathausgasse 52. Meine VorgängerInnen machten an Marktständen durch den Verkauf von Bananen, Honig, Kaffee und Tee auf die Notwendigkeit des fairen Handels aufmerksam. Ich selber arbeite seit fünfundzwanzig Jahren im Weltladen.

Wir, ein Team von neun Fachfrauen, führen Verhandlungen mit den Lieferanten, die uns neue Produkte vorstellen. Diese werden von offiziellen Prüfstellen des fairen Handels und der ökologischen Produktion zertifiziert und regelmässig kontrolliert. Claro fair trade ag und andere Zertifizierungsstellen pflegen eine enge und verlässliche Zusammenarbeit mit den ProduzentInnen und haben strenge Richtlinien für den fairen Handel.

Unsere Mitarbeiterinnen betreuen zu zweit ein Gebiet und entscheiden nach einem vorgegebenen Prozess, ob wir ein Produkt im Weltladen verkaufen. Seit einigen Jahren ist die Auswahl an hochstehenden Produkten im fairen Handel sehr gross. Auch unser Sortiment ist stark gewachsen. Es besteht aus Lebensmitteln von nah und fern, Naturkosmetik, Schmuck, Taschen, Kunsthandwerk, Kleider, Schals und Accessoires.

Mit unseren Verhandlungen sind wir zufrieden, wenn beispielsweise im Kleidersektor die Fairtrade-Bedingungen für alle Beteiligten erfüllt sind – von der Bäuerin, dem Weber, über die Textilnäherin bis zum Kunden.

Kathrina Keller (Redaktion: mr)

www.weltladenbern.ch

Es gibt nie keine Lösung

Foto: zvg

Um gut zu verhandeln, braucht es vier Dinge: Erstens muss man klare Ziele haben, wo man in den Verhandlungen hinkommen will, und einen Plan, wie man dorthin gelangen will. Meistens erreicht man zwar nicht alle Ziele, und der Plan geht auch selten in allen Punkten ganz auf. Aber ohne Ziele und Plan kommt es selten gut.

Zweitens braucht es ausgezeichnete Dossierkenntnisse. Unvorbereitet an Verhandlungen zu gehen oder sich die Argumente nicht genau überlegt zu haben, ist ein kapitaler Fehler. Meistens beinhalten harte Verhandlungen auch rhetorische Schlagabtausche. Man sollte nicht die Illusion haben, dass sich immer das bessere Argument durchsetzt, aber es hilft sehr, das Dossier noch präziser zu kennen als das Gegenüber.

Drittens braucht es Respekt für das Gegenüber sowie emotionale Intelligenz. Es liegt in der Natur der Sache, dass die andere Partei andere Forderungen hat und dich auch unheimlich ärgern kann. Das ist aber kein Grund, das Gegenüber nicht auch als Menschen zu sehen, und nicht respektvoll zu behandeln. Auch gibt es keine tragfähigen Lösungen, wenn sich eine Seite als grosse Verliererin sieht. Beide Seiten müssen in Verhandlungen Punkte machen können. Es braucht viel emotionale Intelligenz, um rauszuspüren, wo die «roten Linien» der anderen Verhandlungspartei sind, wo sie sich tatsächlich nicht mehr bewegen kann oder wo sie blufft und noch Spielraum besteht.

Und zuletzt braucht es Nerven und Geduld. Es gibt nie keine Lösung. Irgendwann gibt es eine. Es ist zutiefst menschlich, dass man nach einer Vielzahl Verhandlungsrunden genug gestritten und gelitten hat und endlich eine Lösung will. Erfolgreich verhandeln heisst aber oft, es genau in solch einem Moment besser auszuhalten, dass es jetzt grad noch keine Lösung gibt. Zu oft werden dann falsche Kompromisse und unnötige Zugeständnisse gemacht. So geht man lieber in die nächste Runde – und irgendwann gibt es eine Lösung.

Nico Lutz, Verhandlungsleiter Sektor Bau der Gewerkschaft Unia

Markus Gysi

Notar, Rechtsanwalt und Mediator SAV bei Häusermann + Partner

Foto: zvg

Eine Verhandlung muss immer am *Resultat* gemessen werden, wobei dieses nicht objektiv richtig sein muss, sondern für die Beteiligten subjektiv gut sein soll; alle müssen ihr Gesicht wahren können! Entsprechend ist es wichtig, dass die Interessen der Beteiligten *klar* sind bzw. im Laufe der Verhandlungen zum Vorschein kommen. Die Beteiligten müssen wissen, was «hinter» einer Forderung steckt, d.h. warum jemand diese Forderung stellt, also was wem wichtig ist. Dies gilt sowohl für den Verhandlungspartner (die Gegenpartei) als auch für sich selber (den eigenen Klienten). Nur wer weiss, warum und weshalb er etwas will, kann so verhandeln, dass seine Bedürfnisse und Interessen im Verhandlungsergebnis erfüllt werden. Das führt auch dazu, Lösungsansätze zu erkennen oder auszuarbeiten, die für *beide* akzeptabel sind, oder schon früh eine Einigkeit über einzelne Punkte zu entdecken. Das wiederum fördert die *Motivation* zum Weiterverhandeln oder wenigstens die Bereitschaft, sich überhaupt auf Verhandlungen einzulassen oder zum Beispiel sich auf einen Experten zu einigen.

Es gibt diverse *Techniken*, eine Verhandlung positiv zu gestalten oder zu leiten. Meist kann man bereits mit «einem zu Wort kommen lassen» oder mit gezielten Fragen eine Verhandlung positiv gestalten. Ferner kann ein guter

Verhandlungsort das Klima begünstigen, ebenso die Rücksichtnahme auf *Sensibilitäten* des Verhandlungspartners! Auch *Kreativität* ist wichtig: Worin könnten Lösungsansätze bestehen? Was könnte ich alternativ anbieten, damit ich in jenen Punkten, die mir wichtig sind, ein Entgegenkommen der anderen Seite erwarten darf? Dazu muss man allenfalls auch «out-of-the-box» denken und den Verhandlungsgegenstand erweitern. Zum Beispiel ist ein Lieferant vielleicht bereit, wegen der vom Besteller gerügten Mängel einen Rabatt zu gewähren, wenn er dafür zugesichert bekommt, auch in Zukunft als Lieferant berücksichtigt zu werden.

Annelise Aeschlimann
Psychologin FSP, Sexualtherapeutin

Foto: Guy Jost

Melden sich eher Einzelpersonen oder Paare für eine Sexualtherapie an?
Das Verhältnis von Frauen, Männern und Paaren aus allen Altersgruppen und aus verschiedenen Beziehungsformen ist ziemlich ausgewogen.
Welche Themen verhandeln Paare, die in die Sexualtherapie kommen?
Am häufigsten geht es um unterschiedliche sexuelle Bedürfnisse in der Partnerschaft oder um Aussenbeziehungen. Häufige Themen sind auch das Abklingen des Begehrens in langjährigen Partnerschaften, Erregungsstörungen, Schmerzen beim Geschlechtsverkehr, Orgasmusstörungen oder Pornografie. Eine grundsätzliche Frage in (Paar-) Therapien ist häufig, wie Menschen gelassener mit der Tatsache umgehen können, dass sie selbst oder der Partner anders sind, als sie dies gerne hätten.
*Wie gehst du vor, wenn die Vorstellungen der Partner*innen in völlig unterschiedliche Richtungen gehen? Zum Beispiel darüber, wie oft sie Sex wollen?*
Zuerst geht es darum, die eigenen Bedürfnisse bei sich zu anerkennen und sich damit auch zu zeigen. Manche Dinge sagt man vielleicht nicht, weil man fürchtet, dass der andere Angst bekommt oder sich verletzt fühlt. Unterschiede in der Sexualität können herausfordernd sein. Sie auszuhalten braucht Mut. Auf der Basis solcher Verhandlungen kann es nun darum gehen, zu erkunden und zu entscheiden, welche gemeinsame Sexualität für beide von Interesse ist und wie sie lebendig gestaltet werden kann.
Worauf kommt es an, damit eine Verhandlung erfolgreich verläuft?
Hilfreich ist sicher die Einstellung, für das sexuelle Glück nicht länger den Partner oder die Partnerin verantwortlich zu machen. Günstig ist zudem, wenn die Sexualität - wie andere Beziehungsbereiche auch - als etwas Lebendiges und Veränderliches betrachtet wird. Eine positive Wende entsteht dann, wenn anstatt Vorwürfen wieder Verständnis, Wertschätzung und Interesse aneinander entstehen. Und wie bei allen anderen Verhandlungen wirken Grosszügigkeit und Humor unterstützend.

(Fragen: mr)

www.sexual-sprechstunde.ch

Irene Hugi
Mutter, Grossmutter, Kitaleiterin

Foto: zvg

In der Kindererziehung muss man immer wieder verhandeln. Klar, es gibt auch Grenzen. Es gibt Situationen, da gibt es nichts zu verhandeln. Wenn es draussen schneit, muss man Stiefel und Jacke anziehen, keine Diskussion. Aber meistens sind Verhandlungen möglich und auch fruchtbar. Es bringt etwas, sich die Argumente von Kindern anzuhören. Ihre Ideen sind oft ganz unkompliziert. Es ist interessant: beruflich fielen mir solche Verhandlungen einfacher als mit den eigenen Kindern. Ich hatte im Kindergarten und in der Kita wohl auch mehr Zeit dazu, und es hat mich halt auch weniger persönlich getroffen. Mit meinen eigenen Kindern wurde ich schneller hässig oder ungeduldig. Verhandlungen mit Kindern finde ich aber generell interessant und sie sind für mich meist einfacher als mit Erwachsenen. Mit Erwachsenen bin ich wohl weniger offen und schneller beleidigt, wenn man «mich nicht versteht». Aber das Ziel ist natürlich in beiden Fällen dasselbe: respektvoll und möglichst ausgangsoffen miteinander eine gangbare Lösung suchen.

Irene Hugi (69), Mutter, Grossmutter, früher Kindergärtnerin und Leiterin in der Kita Murifeld. Wohnt in der Siedlung Baumgarten.

F Ü L L E R

Nix zu verhandeln

Früher rasselte der Wecker entsetzlich, schepperte über das Nachttischli, stürzte zu Boden, um unter dem Bett weiter zu toben. Heute piepst oder zirpt er zärtlich, schaltet eigenmächtig das Radio ein « … 50 km Stau zwischen Uhrdorf Nord und Saalsporthalle …». Du fragst dich, welche Zeit es ist in Uhrdorf Nord, und was die so treiben in der Saalsporthalle – Jassen oder Töggelen? Du zupfst den Partner am Ohr oder klemmst ihn in die Nase, wenn er schnarcht, sagst Gutentag, springst aus dem Bett, wirfst die Kaffeemaschine an, eilst unter die Dusche, holst die Zeitung und machst ihm das Müesli zwäg, wie jeden Morgen. «Gell, du denkst daran, dass du um Viertelabzwei zum Zahnarzt …». Es raschelt Zustimmung hinter der Zeitung. «Auch müssen wir Lea Petunia in der KITA anmelden, in der Manuelschule, im Gymer und zum Numerus Clausus; du weisst, s Mami kann sich nicht darum kümmern: Es hat gerade RIESENSTRESS.» – «Wollen wir nicht wenigstens warten, bis das Kind geboren und auf der WELT angekommen ist?», brösmelet der künftige Grosspapa hinter seinem Kaffee hervor.

Jetzt aber abdiepost ins Büro! – «Hallo zäme!». Du suchst dir einen Arbeitsplatz, checkst die Mails: 35 Stück, drei mehr als gestern. Zehn leitest du wegen Unzuständigkeit weiter, neun beantwortest du selber; zwölf sind zum Löschen, der Rest – zum Vergessen. Dann klemmst du dich hinter deine Arbeit, den leidigen Artikel zum THEMA; der müsse bis heute 17 Uhr «stehen», da gebe es keine Birnen und nix zu verhandeln, hat der Chef gesagt. Um Mittag bringt Sabine einen Nüsslisalat TO GO. Du gehst aber nicht weg, sondern bleibst am Pult. Wenn dich Schläfrigkeit befällt, beisst du zweimal in die Tischplatte und stemmst das Pult oder deinen Rollkoffer in die Höhe. Du tauchst wieder ins THEMA. Der Uhrzeiger rückt bedrohlich vorwärts. Da kommt dir in den Sinn, dass du um 17 Uhr POSEIDON abholen solltest; er wird japsen und jaulen vor Freude, der brave Hund. Du schreibst deinem Partner den dringenden Auftrag und hechelst dann weiter im Kampf gegen die Uhr. Genau um 16 Uhr 55 drückst du auf SENDEN, fertig! Du packst deine Sachen und fährst ins Yoga. Total abgespannt kehrst du heim und heizest ein paar Gnocchi aus der Tüte zum Znacht. Bereits guckst du die Tagesschau, als eine SMS dich aufschreckt: der Chef! Was der verd … Hund in deinem Artikel zu suchen habe; der fliege hochkant hinaus. Du stammelst ein Excusez: Er könne nichts dafür, der HUND, und fliegen schon gar nicht! … So-viel zum THEMA.
Bis morn!

Füller