

Emotionen in der Verhandlung

„Ohne Verstand erreichen wir zwar nicht viel, aber ohne Gefühl geht gar nichts. Wir können unsere Emotionen genauso wenig abstellen, wie unser Denken. Die Herausforderung besteht darin, zu lernen, wie wir nützliche Emotionen stimulieren können – bei unseren Verhandlungspartnern genauso wie bei uns selbst.“

Diese Sätze stehen in Vorwort und Einleitung eines eigentlich schon relativ alten Buches, welches ich nach längerer Zeit mal wieder aus dem Regal gezogen habe: „Erfolgreich verhandeln mit Gefühl und Verstand“ von Roger Fisher und Daniel Shapiro.

Eigentlich Binsenweisheiten, zumindest für „unsereins“, oder?

Die Autoren beschäftigen sich mit fünf emotionalen Grundbedürfnissen, deren Erfüllung oder Nicht-Erfüllung in jedem Menschen positive oder negative Gefühle hervorrufen.

Und somit über unsere Verhandlungsbereitschaft entscheiden.

Ein Grundbedürfnis: Wir möchten **Wertschätzung** erfahren. Meine Gefühle sollen wahrgenommen und berücksichtigt, meine Gedanken und mein Tun sollen als wertvolle Beiträge gewürdigt und anerkannt werden.

Wer hat sich noch nicht geärgert, wenn eine mit Aufwand vollbrachte Aufgabe nicht zur Kenntnis genommen wird und zur Nicht-Beachtung noch eine genervte Bemerkung kommt, weil man im Arbeitseifer vergessen hat, eine an sich unwichtige Kleinigkeit zu erledigen? Und das Gegenüber gar nicht sieht, dass man erschöpft ist, weil man doch einiges an Energie investiert hat.

Aber: Sieht man selbst immer im „Eifer des Gefechts“, das ja oft nur der „normale“ Alltag ist, wie der andere drauf ist? Sondern durchschreitet eine perfekt geputzte Küche, um den Kühlschrank zu öffnen und sich zu laut ärgern, dass beim Einkauf ein Lieblingslebensmittel vergessen wurde? Wie groß ist dann noch die Chance, gerade an diesem Abend erfolgreich eine friedliche Verhandlung über das gemeinsame nächste Urlaubsziel zu führen?

Und wo in ihrem Arbeitsalltag haben sie schon eine ähnliche Erfahrung gemacht? Warum ist man selbst bei dem einen Kollegen weniger kooperativ und bei einer anderen Kollegin mehr?

Und warum lösen „gefühlte“ Kleinigkeiten oft, als unverhältnismäßig empfundene, Streitigkeiten aus?

Gut, mal wieder darüber nachgedacht zu haben.

Ich bin gespannt, ob meine picobello geputzte Küche heute Abend auffällt.