



RESUMÉE-TECHNIK

Verhandlungen leiden oft darunter, dass Positionen zementiert werden. Gemeinsames wird kaum mehr wahrgenommen, die Unterschiede in den Positionen scheinen übermächtig.

Das gute Gefühl des Verhandlungsfortschrittes und des (gemeinsamen) Verhandlungserfolges stärkt aber die Beziehungsebene, verbessert das Klima und setzt neue Energien frei.

Gelegentliche Zusammenfassungen helfen dabei:

„In folgenden Punkten haben wir bereits Übereinstimmung erzielt.“

„Den größten Teil der Fragen haben wir schon gelöst, nämlich...“

Es kann taktisch klug sein, auch die gegnerische Position zusammenzufassen:

„Verstehe ich Sie richtig, Sie machen sich Sorgen um...“

„Sie wollen in jedem Fall sicherstellen, dass... Ist das richtig?“

Diese Strategie signalisiert dem Gesprächspartner, dass er mit seinen Anliegen ernst genommen wird.

KRAVT-Prinzip (nach E. Hierhold):

Klären	Interessen, Missverständnisse, Sachfragen...
Resümieren	Zusammenfassen, außer Streit stellen, Basis sichern
Anerkennen	der (gemeinsamen) Fortschritte, der Bedürfnisse des anderen
Verändern	Alternativen entwickeln, neue Sichtweisen einführen
Tun	Entscheidungen treffen, Maßnahmen planen, Termine setzen

Fassen Sie die für Sie günstigen Zwischenergebnisse zusammen.

Zusammenfassungen wirken souverän und geben Ihnen den Anschein konstruktiver Objektivität.

Als Gegentaktik stellen Sie verfälschende Zusammenfassungen richtig.