

Never split the difference

by Chris Voss · Language: DE

Summary by booksummaryai.com — <https://booksummaryai.com/country/de/never-split-the-difference>

Overview

Chris Voss, ein ehemaliger FBI-Geiselunterhändler, revolutioniert in seinem Buch "Never Split the Difference" die traditionellen Ansätze der Verhandlung. Er argumentiert, dass die gängigen Methoden, die auf Rationalität und Kompromiss basieren, oft ineffektiv sind, insbesondere in Hochrisikosituationen. Stattdessen plädiert Voss für einen psychologisch fundierten Ansatz, der emotionale Intelligenz, taktische Empathie und aktives Zuhören in den Vordergrund stellt. Das Buch lehrt den Leser, wie man die verborgenen Bedürfnisse und Ängste des Gegenübers erkennt und nutzt, um nicht nur einen Kompromiss zu erzielen, sondern das bestmögliche Ergebnis für sich selbst zu sichern.

Voss' Kernbotschaft ist, dass erfolgreiche Verhandlungen nicht darum gehen, die Hälfte des Kuchens zu bekommen, sondern darum, den ganzen Kuchen zu verstehen und dann geschickt zu manövrieren, um das zu erhalten, was man wirklich will. Er präsentiert eine Reihe von praxiserprobten Techniken, die von der Spiegelung über das Etikettieren von Emotionen bis hin zu kalibrierten Fragen reichen, um Kontrolle zu gewinnen und Informationen zu entlocken. Das Buch ist eine Anleitung, wie man in jeder Verhandlung – sei es im Geschäftsleben, bei Geiselnahmen oder im Alltag – die Oberhand behält, indem man die menschliche Psychologie besser versteht und gezielt einsetzt. Es ist ein Plädoyer dafür, Verhandlungen als emotionale und nicht als rein rationale Prozesse zu betrachten und die Werkzeuge zu nutzen, die das menschliche Verhalten beeinflussen.

Key Takeaways

- Aktives Zuhören und die Technik des Spiegelns sind grundlegend, um Vertrauen aufzubauen und wertvolle Informationen vom Verhandlungspartner zu erhalten.
- Taktische Empathie bedeutet, die Perspektive des Gegenübers zu verstehen und zu artikulieren, ohne notwendigerweise mit ihr einverstanden zu sein, um eine Verbindung herzustellen.
- Das Wort 'Nein' ist oft der Beginn einer echten Verhandlung, da es dem Gegenüber ein Gefühl der Kontrolle gibt und zu weiteren Erklärungen anregt.
- Etikettieren Sie die Emotionen Ihres Gegenübers, indem Sie Sätze wie 'Es scheint, als ob...' oder 'Es hört sich an, als ob...' verwenden, um negative Gefühle zu entschärfen und Empathie zu zeigen.

- Stellen Sie kalibrierte Fragen, die mit 'Wie' oder 'Was' beginnen, um das Gegenüber dazu zu bringen, Ihre Probleme zu lösen und Ihnen die gewünschten Informationen zu geben.
- Nutzen Sie die 'Illusion der Kontrolle', indem Sie Ihrem Gegenüber scheinbare Wahlmöglichkeiten anbieten, die alle zu Ihrem gewünschten Ergebnis führen.
- Achten Sie auf verbale und nonverbale Hinweise, um Lügen zu erkennen und die wahren Motive und Prioritäten Ihres Verhandlungspartners aufzudecken.
- Suchen Sie nach 'Schwarzen Schwänen' – unerwarteten, aber entscheidenden Informationen, die das gesamte Verhandlungsgeschehen verändern können.

Chapter Summaries

Die neuen Regeln

Voss stellt die traditionellen Verhandlungsansätze in Frage und betont, dass Verhandlungen emotionale und nicht rein rationale Prozesse sind. Er führt das Konzept der taktischen Empathie ein, das darauf abzielt, die Perspektive des Gegenübers zu verstehen, um Kontrolle zu gewinnen und bessere Ergebnisse zu erzielen. Der Fokus liegt auf dem Aufbau von Rapport und dem Sammeln von Informationen, anstatt sofort zu einem Kompromiss zu drängen.

Sei ein Spiegel

Dieses Kapitel beschreibt die Technik des Spiegeln, bei der die letzten ein bis drei Worte des Verhandlungspartners wiederholt werden. Dies fördert die Kommunikation, lässt den anderen sich gehört fühlen und ermutigt ihn, mehr Informationen preiszugeben, ohne dass man selbst viel sagen muss. Es ist ein mächtiges Werkzeug, um Vertrauen und Rapport aufzubauen und das Gespräch in die gewünschte Richtung zu lenken.

Nenne ihre Schmerzen

Voss erklärt die Technik des Etikettierens von Emotionen. Indem man die Gefühle des Gegenübers benennt ('Es scheint, als ob Sie frustriert sind'), kann man negative Emotionen entschärfen und positive verstärken. Dies zeigt Empathie, baut Vertrauen auf und hilft, die zugrunde liegenden Probleme zu identifizieren, die die Verhandlung beeinflussen. Es geht darum, die unerkannten Ängste und Wünsche zu artikulieren.

Vorsicht vor 'Ja' – Meistere 'Nein'

Dieses Kapitel argumentiert, dass ein frühes 'Ja' oft wertlos ist und ein 'Nein' oft der Beginn einer echten Verhandlung. 'Nein' gibt dem Gegenüber ein Gefühl der Kontrolle und Sicherheit, was dazu führt, dass er sich öffnet und mehr Informationen preisgibt. Voss lehrt, wie man ein 'Nein' provoziert und es als Sprungbrett für weitere Gespräche nutzt, anstatt es als Ablehnung zu sehen.

Trigger die zwei Worte, die sofort jede Verhandlung transformieren

Die magischen Worte sind 'Das ist richtig'. Wenn Ihr Gegenüber sagt 'Das ist richtig', wissen Sie, dass er sich verstanden fühlt und Sie auf dem richtigen Weg sind. Dies ist viel mächtiger als ein 'Ja'. Voss zeigt, wie man durch aktives Zuhören und Etikettieren von Emotionen das Gegenüber dazu bringt, diese Worte auszusprechen, um eine tiefere Verbindung und Einigung zu signalisieren.

Die Illusion der Kontrolle

Voss stellt kalibrierte Fragen vor, die mit 'Wie' oder 'Was' beginnen, um dem Gegenüber das Gefühl zu geben, die Kontrolle zu haben, während man selbst die Richtung vorgibt. Diese Fragen zwingen das Gegenüber, über Lösungen nachzudenken, die den eigenen Zielen dienen, und liefern gleichzeitig wertvolle Informationen. Es geht darum, das Gegenüber dazu zu bringen, die eigenen Probleme zu lösen.

Garantiere die Ausführung

Dieses Kapitel konzentriert sich darauf, wie man sicherstellt, dass die getroffenen Vereinbarungen auch tatsächlich umgesetzt werden. Voss betont die Bedeutung, die Beweggründe und Fähigkeiten des Gegenübers zu verstehen. Er lehrt, wie man durch gezielte Fragen und das Erkennen von Verpflichtungsbereitschaft sicherstellt, dass das 'Ja' des Gegenübers auch ein echtes Engagement bedeutet und nicht nur eine leere Zusage ist.

Schütze dich vor Lügen

Voss gibt Einblicke, wie man Lügen und Täuschungen in Verhandlungen erkennt. Er erklärt, wie man auf verbale und nonverbale Hinweise achtet, um Inkonsistenzen aufzudecken. Das Erkennen von Lügen ist entscheidend, um die wahren Interessen des Gegenübers zu verstehen und sich vor Manipulation zu schützen, indem man die Wahrheit hinter den Worten entschlüsselt.

Feilschen um das Schwarze Schaf

Dieses Kapitel befasst sich mit dem Feilschen um den Preis und der Kunst, den besten Deal zu erzielen. Voss stellt Techniken vor, wie man den Anker des Gegenübers verschiebt, unrealistische Angebote abwehrt und den Verhandlungspartner dazu bringt, seine Position zu überdenken. Es geht darum, eine Win-Win-Situation zu vermeiden, wenn eine Win-Lose-Situation für Sie möglich ist, ohne die Beziehung zu zerstören.

Finde deine Schwarzen Schwäne

Schwarze Schwäne sind die versteckten, unerwarteten Informationen, die eine Verhandlung vollständig verändern können. Voss lehrt, wie man diese kritischen, unbekannten Faktoren durch aktives Zuhören, Etikettieren und kalibrierte Fragen aufdeckt. Das Finden dieser 'Schwarzen Schwäne' ermöglicht es, die Verhandlung zu dominieren und Ergebnisse zu erzielen, die zuvor undenkbar schienen.

Themes

- Taktische Empathie
- Aktives Zuhören
- Verhandlungspsychologie
- Emotionale Intelligenz
- Macht des 'Nein'
- Informationsgewinnung

Notable Quotes

- "Verhandlungen sind keine intellektuellen Debatten; sie sind emotionale Auseinandersetzungen." — Voss betont, dass menschliche Entscheidungen von Emotionen und nicht von Logik getrieben werden, was den Kern seiner Verhandlungsphilosophie bildet.
- "Das Ziel ist es, das 'Nein' zu provozieren, nicht das 'Ja'." — Diese Aussage unterstreicht, dass ein 'Nein' oft ein Zeichen von Sicherheit und Kontrolle für den Verhandlungspartner ist, was zu mehr Offenheit führt.
- "Empathie ist nicht Zustimmung. Es ist die Fähigkeit, die Welt aus der Perspektive des anderen zu sehen." — Voss definiert taktische Empathie als ein Werkzeug, um die Denkweise des Gegenübers zu verstehen und zu artikulieren, ohne sich mit dessen Position identifizieren zu müssen.
- "Derjenige, der die meisten Informationen hat, gewinnt." — Dieser Satz hebt die Bedeutung des aktiven Zuhörens und des Sammelns von Informationen hervor, um die wahren Bedürfnisse und Ängste des Verhandlungspartners zu verstehen.
- "Wenn du das Gefühl hast, dass du die Kontrolle verlierst, stelle eine kalibrierte Frage." — Kalibrierte Fragen, die mit 'Wie' oder 'Was' beginnen, sind ein Mittel, um das Gespräch zu lenken und das Gegenüber dazu zu bringen, die eigenen Probleme zu lösen.

Frequently Asked Questions

Worum geht es in 'Never Split the Difference'?

'Never Split the Difference' handelt von Verhandlungstechniken, die von Chris Voss, einem ehemaligen FBI-Geiselunterhändler, entwickelt wurden. Das Buch lehrt, wie man durch taktische Empathie, aktives Zuhören und psychologische Strategien bessere Ergebnisse in Verhandlungen erzielt, indem man die Emotionen und Bedürfnisse des Gegenübers versteht und beeinflusst.

Lohnt es sich, 'Never Split the Difference' zu lesen?

Ja, das Buch ist sehr empfehlenswert für jeden, der seine Verhandlungsfähigkeiten verbessern möchte. Es bietet praktische, umsetzbare Strategien, die weit über traditionelle

Verhandlungstheorien hinausgehen und auf realen Hochrisikosituationen basieren. Die Techniken sind sowohl im Geschäftsleben als auch im Alltag anwendbar und können zu deutlich besseren Ergebnissen führen.

Wer sollte 'Never Split the Difference' lesen?

Dieses Buch ist ideal für Geschäftsleute, Vertriebsmitarbeiter, Manager, Anwälte und jeden, der regelmäßig verhandeln muss oder seine Kommunikationsfähigkeiten verbessern möchte. Auch für Personen, die in ihrem Privatleben bessere Ergebnisse erzielen oder Konflikte effektiver lösen wollen, bietet es wertvolle Einblicke und Werkzeuge.

Wie lange dauert es, 'Never Split the Difference' zu lesen?

Das Buch hat etwa 270 Seiten. Bei einer durchschnittlichen Lesegeschwindigkeit von 250 Wörtern pro Minute dauert es ungefähr 4 bis 5 Stunden, um 'Never Split the Difference' vollständig zu lesen.