

WARUM...Ich...TEUER

.comeon Verlag

.comon

Herausgegeben von Dr. Stefan Amin Talab

WARUM...Ich...TEUER?!

Wie Sie bei Honorarverhandlungen aus dem Stottern kommen

Dr. Amin Talab

WARUM...Ich...TEUER?!

Wie Sie bei Honorarverhandlungen aus dem
Stottern kommen

.comon

Verlag

.comeon Masterbooks

WARUM...Ich...TEUER?!

Wie Sie bei Honorarverhandlungen aus dem Stottern kommen

Copyright © 2014; 1. Auflage
ISBN 978-3-95022-69-7

Stefan Amin Talab; comeon Verlag

Millennium City, Wehlistraße 55/4, 1200 Wien, Österreich
Verlagsnummer: 3-9502269

Alle Rechte, insbesondere das Recht der Vervielfältigung und
der Verbreitung sowie der Übersetzung, sind vorbehalten.

Korrekturat: Renato Ernst Szeiferth
Cover design: Yegbeh Sallie Conteh

Gedruckt in der Slowakei
eBook Ausgabe ISBN 978-3-95577-77-4-6

www.masterbooks.at

www.comeon.at

Inhaltsverzeichnis

WAS KANN ICH BEI MEINEN HONORARVERHANDLUNGEN BESSER MACHEN?	7
Auf, zu besseren Verhandlungsergebnissen!	8
Genug der Unsicherheiten und Ängste!	10
IRRNUM 1: Zu Hilfe! Verhandeln ist nichts für mich	12
IRRNUM 2: Verhandeln beginnt erst mit der Honorarfrage.....	14
Das Verhandlungsdreieck und seine drei entscheidenden ECKEN	17
ECK 1 – WARUM? Wollen Sie etwas, das ich leisten kann?.....	20
Honorarverhandlung: Take 1.....	20
Der Kunde ist schuld!	25
Ohne Türschloss brauchst Du auch keinen Schlüssel	26
Interessensforschung: Was wünscht Du Dir, mein Kunde?.....	31
Motivationspsychologie	36
Honorarverhandlung: Take 2	41
ECK 2 – ICH! Meine Leistung darstellen. Aber richtig!.....	48
Alles. Nur kein Verkaufs-Blabla	48
Das große Zittern vor der Honorarfrage	53
Wann kommt der Preis dran?.....	55
Der Blick in den Spiegel: Wer bin ich und was kann ich leisten?.....	59
Der Preis ist heiß: die Honorarhöhe richtig bestimmen.....	60
Lassen Sie sich auch preislich auf Ihren Kunden ein	64
Die heikle Selbstdarstellung	66
Seinen Schlüsselbund richtig bestücken	69
Argumentationstechnik: mit dem Nutzen argumentieren.....	72

Nackt ist jeder Preis hässlich	83
Setzen Sie die Realisierungsfrage ein	85
Nutzen Sie die Macht der Rhetorik.....	89
Honorarverhandlung: Take 3	91
ECK 3 – TEUER? Meinen Preis argumentieren: Ohne Bauchweh	105
Die 4 größten Fehler in der Honorar-Argumentation	106
Verhandlungstechniken: Preisdruck muss nicht sein	108
Wer argumentiert, verliert! Wer die Umsetzung bestimmt, gewinnt!	112
Nehmen Sie es sportlich!.....	116
Was „zu teuer“ wirklich bedeutet	122
Stotterfreie Antworten auf „Warum teuer?“ und andere Preiseinwände ...	124
5 Erfolgstipps gegen Honorar-Schnäppchenjäger	136
Kalkulierte Rabatte	137
Honorarverhandlung: Take 4.....	138
Über den Buchautor Dr. Amin Talab	144
Empfohlene Masterbooks für Ihren Erfolg.....	145

WAS KANN ICH BEI MEINEN HONORARVERHANDLUNGEN BESSER MACHEN?

„Verhandeln ist nichts für mich!“ Wie oft habe ich diese unbeholfene Ausrede in unterschiedlichen Positionen hören müssen! Oft kommt sie auch getarnt als *„Ich mag das halt einfach nicht“*, *„Das habe ich nicht notwendig“* oder schlicht als *„Über Geld spricht man doch nicht!“*.

Gleichzeitig sind Trainer, Berater, Anwälte, Ärzte, Steuerberater, Wirtschaftsprüfer, Architekten, Mediatoren und viele Selbstständige, die ihre Dienstleistung anbieten, verkaufen und verhandeln müssen, unzufrieden. Sie sind über die geringe monetäre Wertschätzung enttäuscht. Sie verstehen nicht, warum sie sich laufend erklären müssen. Sie möchten Fachleute und keine Verkäufer sein oder ihr Honorar rechtfertigen müssen.

Das Spannungsverhältnis zwischen *„Das kann man doch nicht verlangen“* und *„Warum verdient meine Kollegin so viel“* ist für manche Dienstleister nahezu unerträglich geworden. Die unausgesprochene Frage ist noch größer: *„Was kann, was soll, was muss ich bei meinen Honorarverhandlungen bloß besser machen?“* Das ist genau die richtige Ausgangsfrage für uns! Jene, um den Teufelskreis zu durchbrechen. Jene, die ich Ihnen in diesem Buch in aller Klarheit beantworten werde. Sie werden wahrscheinlich staunen, wie viel besser gemacht werden kann. Wahrscheinlich alles!

Auf, zu besseren Verhandlungsergebnissen!

Gute Honorare zu erzielen ist nicht schwer, wenn man bereit dafür ist. Bereit dafür, sich mit dem Thema Verhandlung und dessen Irrtümern und Mythen auseinanderzusetzen und ehrlich sowie konsequent an seinen Einstellungen zu arbeiten.

Das sollte gerade für Selbstständige kein Problem sein. Für Menschen, die beschlossen haben, ihr Glück selbst in die Hand zu nehmen. Und doch machen es sich viele Coaches, Berater, Ärzte und Trainer selbst schwer, indem sie weit verbreiteten Irrtümern erliegen oder aber nicht ganz ehrlich zu sich selbst sind. Damit soll ab sofort Schluss sein! Ich nenne die Irrtümer beim Namen und räume sie aus dem Weg. Sie können heute noch beginnen, an Ihren besseren Honoraren zu arbeiten. Natürlich ist es leichter, in der Opferrolle zu bleiben und sich über die schamlosen Auftraggeber zu beklagen. Das ist auch möglich. Wenn Sie das wollen, dann hören Sie jetzt bitte zu lesen auf! Aber bemitleiden Sie Ihre mickrigen Honorare dann bloß nicht. Stehen Sie dazu. Nicht? Sie wollen *doch* herausfinden und wissen, was Sache ist und wie Sie bei Verhandlungen mehr für Ihre Dienstleistungen herausholen können? Wunderbar. Dann räumen wir als erstes die größten Irrtümer aus dem Weg.

Der erste Irrtum ist es, daran zu glauben, dass es geborene Verhandlungsmeister gäbe und „Loser“, die es eben nicht könnten. Es ist mit dieser Auffassung und der Selbstpositionierung in der zweiten Kategorie zwar leichter, sich als Opfer zu beklagen. „Ich kann das halt nicht“ sagt sich leichter und hat weniger Aufwand zur Folge als der Satz „Wie könnte ich es erreichen?“.

Der zweite Irrtum ist noch gefährlicher und verkennt vollkommen die Natur unserer Beziehungen zueinander. Von sich zu sagen: „Ich brauche das gar nicht“ hindert daran, sich mit seinen Zielen, Möglichkeiten und dem bisher Erreichten ehrlich auseinander zu setzen. Beide Irrtümer bringen Sie letztlich Ihren Zielen nicht näher.

Genug der Unsicherheiten und Ängste!

Ich kenne die Verhandlungsprobleme und Mängel diverser Selbstständiger aus unmittelbarer Kundensicht. Als Direktor eines Weiterbildungsinstituts erhalte ich ungefragt zwischen 2 und 10 Bewerbungen von Trainern pro Monat (in letzter Zeit kommen Praktikumsanfragen dazu). Hinzu kommen Auswahlverfahren für diverse Lehrgänge und Seminare, bei welchen ich regelmäßig Trainer prüfe und auswähle und Honorargespräche führe. Wenn ich es nicht selbst erlebt hätte, würde ich nicht für möglich halten, welche peinlichen und skurrilen Momente es hier überhaupt geben kann und mit wie viel Naivität, Arroganz und Realitätsverkennung so mancher Dienstleister ans Werk geht.

Auch die Anbieterseite ist mir von meinen vielseitigen eigenen Dienstleistungsangeboten gut bekannt. Ich bin seit meinem 27. Lebensjahr selbstständig tätig und begeistert von selbstbestimmter, umsetzungsstarker und kreativer Arbeit in Eigenverantwortung.

Am stärksten aufgefallen ist mir die Unsicherheit bei Honorarverhandlungen als Lehrgangsleiter bei der Ausbildung von Mediatoren, Fitness- und Wellnesstrainern und Erwachsenenbildungsexperten. Nach all der inhaltlichen Auseinandersetzung in den Lehrgängen, hunderten Übungsstunden und Studium eines Gebiets, von dem man zukünftig auch leben können sollte, bleibt immer die eine ängstliche Frage übrig: *„Wie soll ich jetzt meine Dienstleistung mit potenziellen Kunden ausverhandeln?“*

Dieses Buch wird Ihnen bei der Beantwortung dieser Frage helfen. Es soll Ihnen eine gute Grundlage und mit dem

Verhandlungsdreieck eine klare Struktur sowie klare Hinweise geben, was funktioniert und was nicht.

Es ist hoffentlich hilfreich für alle, die schlichtweg dieses gewisse mulmige Gefühl beim Verhandeln empfinden und unsicher sind. Ich schreibe es aber auch als Aufruf für jene, die gerne jammern, statt sich ihre Positionierung und ihre Worte für ihre Honorarverhandlungen gut zu überlegen. (Jammern ist natürlich einfacher als an sich zu arbeiten!)

Und speziell ist dieses Buch für all jene gedacht, die sich steigern und verbessern wollen und sich fragen, was sie bei ihren Honorarverhandlungen verbessern können.

Denn eines kann ich Ihnen schon jetzt verraten: Bessere Verhandlungsführung führt zu besseren Ergebnissen – *und zwar regelmäßig für alle Beteiligten* (in jedem Fall aber für Sie selbst). Unter diesem Aspekt betrachtet führen besser durchgeführte Verhandlungen und damit auch dieses vor Ihnen liegende Buch auch zu mehr Lebensglück und Selbstzufriedenheit. Und das wünsche ich Ihnen, liebe Leserin und lieber Leser. Von ganzem Herzen.

Starten wir nun mit den zwei größten Verhandlungsirrtümern, die im Verständnis der Verhandlung an sich liegen:

Irrtum Nummer 1) Verhandeln ist nichts für mich

Irrtum Nummer 2) Die Verhandlung beginnt erst mit der Honorarfrage

IRRTUM 1: Zu Hilfe!

Verhandeln ist nichts für mich

Jeder Selbstständige kennt die Frage: „Warum sind Sie so teuer?“ Es mag eine kleine Frage sein. Sie ist aber ein wenig tückisch und entfaltet oft eine große negative Wirkung wie in diesem Beispiel:

Kunde: „Warum sind Sie so teuer?“

Sabine: „Warum... ich... teuer...?“ stottert Sabine und wird noch ein wenig fahler, als sie es ohnehin schon in unserem bisherigen Gespräch war. Sie spricht die einzelnen Wörter langgezogen aus, unsicher, aber schließlich doch mit einer spitzen, kecken, fast eingeschnappten Betonung am Ende. Die wechselnden Gesichtszüge verraten ihren inneren Kampf. Soll sie zugeben, dass sie teuer ist, auf das „Warum?“ eingehen und sich rechtfertigen? Soll sie es bestreiten? Oder das „Ich“ betonen und klarstellen, was sie wirklich kann? So viele Möglichkeiten. So ein ungutes Gefühl im Bauch. Sie empfindet dieses nahezu überwältigende Gefühl tief in ihrem Magen: *„Warum ich? Das ist nichts für mich! Ich kann das nicht! Wie ich diese Verhandlungen hasse. Hilfe!“*

Zugegeben, die Frage des Auftraggebers ist direkt. „Warum sind Sie so teuer?“ fällt nicht als Höflichkeitsfloskel unter Freunden. Es ist sicher nicht die Lieblingsfrage eines Selbstständigen. Sie umfasst alle Teile, die man gemeinhin lieber übergeht. Und dabei sind es genau genommen gleich drei Fragen. Probieren Sie es selbst aus! Betonen Sie bei dem Fragesatz

„Warum sind Sie so teuer?“ einmal das erste, dann das mittlere und schließlich das letzte Wort stärker. Mit der Frage lässt sich also wunderbar spielen.

Mit der Antwort nicht. Die Antwort bestimmt, ob es weitergeht im Interview, aber auch, ob Sie schlussendlich zufrieden mit Ihrem Honorar sein werden. Sabine wurde eindeutig kalt erwischt. Sie ist nicht einmal sicher, auf welchen Teil der Frage sie antworten soll. Dabei wäre es bei Kenntnis der in diesem Buch besprochenen Grundlagen so leicht gewesen! Mit ein wenig Vorbereitung hätte sie gewusst: Ich kann die Frage interpretieren und mir dadurch die konkrete Antwort selbst aussuchen! Wie es auch Politiker oft sehr geschickt machen, können Sie jene Antwort geben, die Sie vorbereitet haben. Diese wird freilich die stärksten Argumente für Ihre Dienstleistung umfassen.

Dafür muss Sabine allerdings erst einmal gute Argumente zusammengestellt haben. Sie hat offensichtlich keine. Oder diese nicht genügend eingeübt, um sie in der brenzigen Situation hervorholen zu können. Und fällt daher eiskalt durch. Wieder einmal. Sie hasst Honorarverhandlungen. Verhandlungen sind einfach nichts für sie. Dessen ist sie ganz sicher. Deshalb beschäftigt sie sich auch so ungern damit. Und ist beim nächsten Mal wieder unvorbereitet. Ein Teufelskreis!

Die richtige Einstellung ist vielmehr: Jeder kann verhandeln. Wir machen das automatisch von klein auf. Und jeder Mensch kann sich dabei auch verbessern.

*Seinen Verhandlungsherausforderungen auf
Augenhöhe zu begegnen,
heißt selbstbestimmt zu leben.*

IRRTUM 2:

Verhandeln beginnt erst mit der Honorarfrage

Kürzlich hatten wir eine Anfrage von einem mir persönlich bekannten Trainer zu unserem Workshop „Boxenstopp“, in welchem Honorarverhandlungen für Selbstständige geübt werden. Einige Zeit nach der Anfrage kam folgende Email-Nachricht zurück: „Für mich bzw. für uns ist das überhaupt kein Thema; wir liegen mit unseren Sätzen zwar im oberen Drittel, aber eben nicht an der Spitze (und das ist für uns auch durchaus angemessen), somit entsteht hier tatsächlich nie eine Verhandlungssituation. Der einzige Kunde, der bislang verhandelte, war die Firma XYZ (die das tun muss, weil die Einkaufsabteilung massiv unter Erfolgsdruck steht), und an der Stelle sind wir einfach hart geblieben in dem Wissen, dass der Preis für beide Seiten fair ist.“

Man ist fast versucht zu denken: „Na, wenn das keine glückliche Trainertruppe ist?!“ Nun weiß ich aber, dass besagter Trainer über mehrere Jahre stark mit seiner Auftragslage gekämpft hat und noch immer nicht gerade zufrieden mit den Akquise-Anstrengungen seiner Partner ist. Über das kann er aber hinwegsehen, indem er einfach seine Erwartungen nach unten schraubt. Das ist auch bequemer.

Dabei ist dieser Trainer in zahlreicher Gesellschaft. Vielverbreitet ist der Glaube, Verhandlungen würden erst starten, wenn man in feindseliger Position kampfartige Attacken führen und Preise rechtfertigen müsse. Außerdem, so der Gedankengang weiter, würden Verhandlungen nur den einen kurzen Moment umfassen, in dem es um die Preishöhe geht. Das ist natürlich Humbug, wie ich bereits in meinem Buch *Der Verhandlungsmeister* klargestellt habe. Der

Verhandlungsprozess verläuft klar in vier Phasen, wobei ein enger Fokus auf die Ausverhandlungsphase („Bargain“) unproduktiv und grundlegend falsch ist.

Dazu kommt, dass die oben angesprochenen verlangten Tagessätze nur subjektiv „im oberen Drittel“ liegen. Denn das ist eine reine Vergleichsfrage. Es kommt darauf an, welche Leistungen bei welchen Kundengruppen, Branchen und Gebieten verglichen werden.

Daher ist auch der Glaube an das „Wissen um die Fairness“ eine naive, um nicht zu sagen, gefährliche Angelegenheit. Nicht zuletzt gerade in den letzten Jahren der Finanz- und Immobilienkrise hat sich gezeigt, wie rasch sich scheinbar faire, nachhaltige Preise vollkommen verändert darstellen können. Das gilt nicht nur für tangible Immobilien, Unternehmensanteile oder Produkte, sondern umso mehr auch für Dienstleistungen. Diese müssen immer wieder von neuem kundengerecht erklärt und verkauft werden.

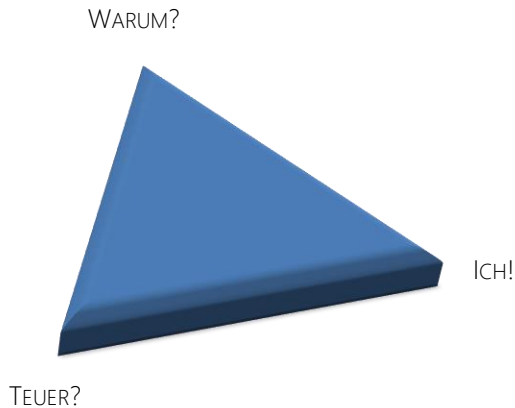
Eine richtige Einstellung ist vielmehr: Die Verhandlungssituation entsteht in dem Moment, in welchem unterschiedliche Interessen vereinbart und abgeglichen werden. Also lange vor der tatsächlichen physischen Begegnung mit dem Auftraggeber. Nämlich dann, wenn auf der einen Seite überlegt wird: „Was macht mich aus?“, „Was ist meine Leistung?“, „Welchen Mehrwert bringe ich?“ und andererseits recherchiert wird: „Was kann ich dafür verlangen?“, „Wie sieht der Markt aus?“ und vor allem „Wie verkaufe ich diese Leistung bei meinem Kunden?“. Dabei wird nämlich die strategische Vorgehensweise in der Verhandlung geplant. Die kann durchaus dazu führen, dass man wie im Eingangsbeispiel einen Fixpreis nennt und davon nicht mehr abgeht. Doch ist das gerade bei Dienstleistungen eher unüblich, denn es kommt sehr genau darauf an, welche Leistung in welchem Zeitraum und mit

welchem Aufwand verlangt wird, welche Neben- und Zusatzleistungen inkludiert oder extra berechnet werden können und welche Folgeaufträge und Werbemöglichkeiten zur Verfügung stehen.

Ist mir das als Anbieter nicht bewusst, kann ich darauf nicht überlegt und umfassend eingehen. Es wird dann eine Angelegenheit, die von Fall zu Fall neu überlegt und nach Bauchgefühl beantwortet wird. Was durchaus Probleme mit sich bringt. Denn erstens nimmt es selten die Richtung, die es geplanter Weise nehmen sollte. Zweitens ist der Markt oft so überschaubar, dass sich eine unüberlegte Preispolitik herumspricht. Und das ist ein sehr unangenehmer Zustand für einen Selbstständigen und seine Zukunft. Deshalb ist es Zeit, mit diesem Irrtum aufzuräumen und sich aktiv um eine professionelle Abwicklung von Honorarverhandlungen zu bemühen. Schön, und vor allem gewinnbringend für Ihre Zukunft, dass Sie diesen Weg mit mir wagen.

DAS VERHANDLUNGSDREIECK UND SEINE DREI ENTSCHEIDENDEN ECKEN

Statt aus Angst vor unbequemen und schwierig zu beantwortenden Fragen den Kopf in den Sand zu stecken, lohnt sich eine strukturierte Herangehensweise. Sie können sich Honorarverhandlungen als Gespräche in Form eines Dreiecks mit drei Eckbereichen vorstellen.



WARUM-ECK:

Die Frage nach dem „WARUM?“ der Zusammenarbeit

In diesem Eck muss die offene Frage „Was kann ich bieten und leisten, das Du brauchen kannst?“ geklärt werden. Ein guter Berater kann im Gegensatz zum aggressiven Verkäufer auch zu dem Ergebnis kommen, dass dem Kunden mit einer anderen Dienstleistung oder einem anderen Anbieter in der vorliegenden Situation besser geholfen wäre. In jedem

Fall aber muss er herausfinden, was der Verhandlungspartner überhaupt benötigt, sonst kann eine professionelle Dienstleistung nicht angeboten werden.

ICH-ECK:

Die Darstellung des eigenen Wertes

Während dieser Phase wird nicht nur die eigene Dienstleistung, die oft mit der Person zusammenfällt (daher das ICH) dargestellt. Es werden außerdem der Mehrwert und der Nutzen für den Kunden durch den Verhandlungsabschluss ausgearbeitet.

TEUER-ECK:

Die Preisrechtfertigung und Rabattdebatte

Sollte es noch darum gehen, ob Rabatte oder Preisänderungen gerechtfertigt sind, wandert das Gespräch in ein letztes Eck. Hier geht es oft „nur mehr“ um taktische Überlegungen und das Vertrauen in die eigene Leistung und den festgesetzten Preis.

Die ersten beiden Ecken sind die Grundpfeiler der Honorarverhandlung. Wenn diese vollständig und richtig berücksichtigt werden, ist das TEUER-ECK nur mehr rudimentär notwendig.

Diese drei Bereiche eingehend zu studieren und vor allem auch immer wieder zu üben und an die Gegebenheiten anzupassen, darauf kommt es beim guten Honorargespräch an. Ich gebe Ihnen mit diesem Buch die wichtigsten Überlegungen und Tipps mit. Gleichzeitig möchte ich nicht verschweigen, dass ein Buch allein weit zu wenig ist, um die genannten Techniken umzusetzen. Ich merke in meinem Workshop zu Honorarverhandlungen immer wieder, dass das theoretisch bekannte

Wissen im entscheidenden Moment nicht umgesetzt wird. Körpersprachliche und stimmliche Feinheiten zu üben, die Länge einer Pause oder Betonung auszuprobieren oder zwei Techniken zu verknüpfen ist, ähnlich wie Radfahren, theoretisch leicht zu begreifen. Doch es ist eine ganz andere Erfahrung, dies tatsächlich zu üben. Daher lade ich Sie an dieser Stelle ein, sich unter www.comeon.at zu informieren und zu mir in einen Workshop zu kommen. Es ist nicht nur lehrreich, die Lektionen dieses Buches auszuprobieren, sondern auch lustvoll und kurzweilig!

*Sich auf Honorarverhandlungen einzulassen
kostet Zeit, Energie und Mühe.
Sich davonzuschummeln
kostet Geld, Aufträge und Selbstachtung.*

ECK 1 – WARUM? WOLLEN SIE ETWAS, DAS ICH LEISTEN KANN?

Honorarverhandlung: Take 1

Michael ist seit Jahren Konfliktlösungsexperte und inhaltlich sehr gut aufgestellt. Leider ist seine Auftragslage trotz gelegentlicher Workshops und Beratungsgespräche, die er an Volkshochschulen und Schulen hält, unbefriedigend. Um das zu ändern, hat er kürzlich auch die Ausbildung zum Mediator erfolgreich absolviert. Er weiß von seiner netten Kurskollegin Vera, dass deren Freundin Charlotte an einer Scheidungsmediation interessiert ist. Auf Empfehlung seiner Kurskollegin nimmt er sich ein Herz und ruft bei Charlotte, einer potenziellen Kundin, an:

Michael: Schönen guten Abend! Mein Name ist Michael. Meine Kurskollegin Vera hat mir gesagt, dass Sie bezüglich Scheidung eventuell einen Mediator brauchen könnten?

Charlotte: Ja, gut, dass Sie anrufen. Mein Mann und ich werden uns scheiden lassen und wir suchen dringend Hilfe bei einem Mediator.

Michael: (hört den Bedarf und geht zur Sache)

Ja, ich bin eingetragener Mediator. Das ist viel günstiger als ein Gerichtsverfahren. Außerdem ist es für die ganze Familie viel besser, vor allem für die Kinder! Haben Sie überhaupt Kinder? Naja, egal, es ist auf jeden Fall auch für Ihre zukünftige Beziehung das Beste, wenn Sie selbst entscheiden können, wie es weiter geht. Ich mische mich inhaltlich ja gar nicht ein. Ich begleite Ihren Prozess nur, damit Sie als Experten des Konflikts eine Lösung finden.

Charlotte: Was kostet das Ganze?

Michael: Kosten? Naja, etwa € 220,- pro Stunde.

Charlotte: So viel? Das muss ich mir nochmal überlegen.

Michael: Sie wollen sich das noch überlegen? Ja, machen Sie mal. Und sagen mir dann Bescheid? Aber die erste Sitzung ist eh gratis. Auf Wiederhören!

Charlotte: Danke für die Auskunft. Auf Wiederhören.

Schade, dass Michael sehr lange auf einen Anruf von Charlotte warten wird. Ich kann Michael sogar voraussagen, dass sie sich nie wieder melden wird. Warum nicht? Nun, Michael hat bei seiner Selbstpräsentation (ICH-ECK) wichtige Informationen gegeben. Doch er hat darüber vergessen, dass sein Angebot nur so gut ist, wie Charlotte es zu nützen versteht. Sehen wir uns seine durchaus zahlreichen Hauptargumente (seine „Schlüssel“) ein wenig genauer an.

Michael behauptet, Mediation wäre bei ihm das Richtige, weil:

- ... es günstiger als ein Gerichtsverfahren sei
- ... es besser für eine Familie sei (wessen Familie bleibt offen)
- ... Charlotte und ihr Mann selbst entscheiden könnten
- ... Michael selbst sich inhaltlich heraushalten würde

Das sind keine schlechten Argumente *per se*. Doch wer kann sagen, ob sie Charlotte überzeugen werden? Michael weiß es jedenfalls nicht. Er kann es zu diesem Zeitpunkt gar nicht wissen, denn er hat das WARUM-ECK vollkommen ausgespart. Wie viele Dienstleister hält er es in Verhandlungsgesprächen mit Argumenten wie mit einer Schrotflinte: Hauptsache, es wird schnell und viel geschossen. Doch mehr Argumente sind in den seltensten Fällen überzeugender.

Was Charlotte wirklich überzeugt hätte, weil sie danach (bewusst oder unbewusst) gesucht hatte, wären folgende Argumente gewesen:

- Konstruktive Unterstützung durch einen verständnisvollen Profi mit Erfahrung bei Scheidungen
- Entscheidungshilfe durch Nennung von Lösungswegen anderer Paare in ähnlichen Situationen
- Eine geschützte Atmosphäre etwa durch Benutzungsmöglichkeit eines neutralen Raumes und einen Garanten gegen verbale (oder gar physische) Übergriffe
- Jemanden, der sich am Wochenende Zeit für sie nehmen würde
- Ein Mediationspaar (m/w) um umfassende Unterstützung zu gewährleisten

Es ist traurig, dass Michael weder diese Wünsche noch deren Priorität herausgefunden hat. Alle (oder doch die wesentlichen) Interessen hätte er leicht befriedigen können. Er hat sich bei seiner Ausbildung wegen der seinerzeitigen Scheidung seiner eigenen Eltern besonders auf Scheidungsfälle verlegt und bringt viel Erfahrung mit. Zu gerne hätte er sich hier eingebracht. Obwohl viele Mediatoren sich selbst strikt aus der Lösungssuche heraushalten und niemals Empfehlungen oder Erfahrungen anderer Fälle aussprechen würden, wäre Michael auf Grund seiner Spezialisierung als integrierter Mediator gerne bereit, auf Anfrage zu erzählen, wie ähnliche Fälle bereit gelöst werden konnten.

Einen Raum hätte er ebenfalls gut und gerne bereitstellen können, da er einen fertig eingerichteten Seminarraum mit Trainingskollegen gemietet hat. Dieser kostet ihn bloß € 15,- pro Stunde inklusive Reinigung, exklusive Getränke. Das war für ihn so selbstverständlich, dass er gar nicht darüber nachgedacht hatte.

Auch das Abwehren von etwaigen verbalen Übergriffen ist in seinem Selbstverständnis als allparteilicher Konfliktlöser selbstredend. Hatte er doch die lautstarken, unproduktiven Streitigkeiten und Wortwechsel seiner Eltern nicht leiden können. Unmöglich für ihn, das nicht zu steuern.

Er fühlt sich zwar als neugebackener Mediator recht sicher und würde am liebsten alleine arbeiten. Notfalls könnte er aber auch mit einer Kurskollegin im Tandem zusammenarbeiten. Das wurde sogar schon während des Lehrgangs besprochen.

Wochenendtermine wären geradezu ideal für ihn gewesen. Seminare finden so gut wie nie an Wochenenden statt, und daher hätte er nicht nur ausreichend Zeit, sondern auch einen freien Seminarraum