

Streit führt nicht zum Ziel

15 Punkte zur Vermeidung von Eskalationen

Gelegentlich kommt es in Verhandlungen vor, dass der sachliche und zielführende Weg verloren wird und über irgendeine Sache ein echter Streit ausbricht. Dies ist insbesondere bei Oracle Audits der Fall, wenn über den Ablauf eines Audits oder die konkrete Nutzung einer Oracle Software gestritten wird. Die Formulierung „und/oder betrieben“ in den Oracle Lizenzbedingungen bietet eine Menge Diskussionspotenzial, das öfter auch in einem Streit endet.

Ein Streit ist vor allem durch folgende Parameter gekennzeichnet:

Jeder Verhandlungspartner besteht auf seinem Standpunkt und will sich auf jeden Fall durchsetzen

Der andere ist im Unrecht – man selbst ist im Recht

Stimmen werden laut

Tonfall und Gesichtsausdrücke werden aggressiv

Am Ende gibt es einen Gewinner und einen Verlierer – meist jedoch zwei Verlierer, da zumindest die Atmosphäre für die zukünftige Zusammenarbeit vergiftet ist

Das Problem bei einem Streit ist, dass es selten einen dauerhaften Gewinner gibt. Entweder verlieren beide oder der Erfolg des einen ist nicht von langer Dauer.

Was passiert, wenn einer gewinnt?

Unter der Annahme, dass einer der beiden Kontrahenten den Streit für sich gewinnen kann, muss man sich fragen, wie es weitergeht. In der Regel wird der Gewinner sich nicht lange über seinen Sieg freuen können, da nun die Beziehung zwischen den beiden Parteien vergiftet ist. Entweder ist keine Beziehung mehr möglich oder auch gar nicht gewünscht, d.h. das Unternehmen stellt den Betrieb beispielsweise von Oracle Datenbanken auf IBM Datenbanken um. Oder der unterlegene Kontrahent wird bei der nächsten Möglichkeit wieder Streit entfachen, um dann als Gewinner hervor zu gehen. Von einer Verbesserung der Beziehung zwischen Kunde und Oracle kann nicht die Rede sein, sondern es ist dann eher von einer weiteren Verschlechterung auszugehen. Dies ist für keine der Seiten von Nutzen.

Wenn Streitereien sehr erbittert geführt werden oder schon eine lange Zeit andauern, verhärten sich oft die Fronten so stark, dass ein Nachgeben einer Partei mit einem Gesichtverlust einhergeht. Die gleiche Situation ergibt sich, wenn Streitereien in der Öffentlichkeit geführt werden. Dann entsteht ein regelrechter Machtkampf und keiner der Streitparteien will den Kürzeren ziehen, um nicht dumm da zu stehen.

Was in diesem Fall als „Öffentlichkeit“ definiert wird, kann sehr unterschiedlich sein. Zum einen kann ein Streit in der gesamten Branche bekannt werden und alle sind schaulustig auf den Ausgang gespannt, zum anderen sind Situationen denkbar in denen ein Lizenzmanager in Streit mit Oracle gerät und ein Zurückweichen würde vermeintlich seine Position im Unternehmen in Bezug auf Kollegen und vor allem Vorgesetzte deutlich schwächen. Derart an die Wand gestellt gehen viele bis zum Äußersten.

Ist ein Streit auf der oben beschriebenen Stufe angelangt, ist festzustellen, dass letztlich nur noch der Sieg über den anderen zählt – teilweise koste es was es wolle. Niemand ist mehr darauf bedacht der Gegenseite noch mit Respekt und Achtung entgegen zu treten, geschweige denn, den anderen mit Anstand und wenigstem einem gewissen Ansehen aus dem Streit gehen zu lassen. Die höchste Stufe der Eskalation ist erreicht, wenn es nur noch darum geht, den anderen fertig zu machen – vielleicht auch nur persönlich zu schaden.

Wie vermeidet man die Eskalation?

Damit ein sich entfachender Streit, wenn es beispielsweise bei einem Oracle Audit um die Frage geht, welche Software von einem Unternehmen installiert und betrieben wurde, nicht eskaliert, sollten Sie einige Punkte beachten. Eine hitzige Diskussion kann unter Umständen zur Erreichung Ihrer Ziele nützlich sein – offener Streit dagegen wird Sie an der Zielerreichung hindern. Unter Umständen wird eine für Sie nutzenstiftende Lösung vollständig verhindert.

Diese Punkte sollten Sie bei einem Streit beachten oder zumindest bei Ihren Aussagen und Entscheidungen in Streit-Situationen im Hinterkopf behalten:

1. Streitverständnis:

In der Regel sind immer beide Seiten für den Streit verantwortlich. Diese Verantwortung sollte auch jeder der Kontrahenten tragen. Einen Streit anzufangen ist leicht, aber aus dem eigenen Verantwortungsbewusstsein heraus sollte jede Partei auch zur Streitbeendigung beitragen oder zumindest versuchen, den Streit in eine konstruktivere Richtung zu lenken.

Auch wenn die Gegenseite dies nicht tut – fangen Sie damit an!

2. Kontinuierliche Selbstkontrolle im Streit

Halten Sie bei einem Streit immer wieder gedanklich inne und überlegen Sie genau, ob die Sache den Streit wert ist. Geht es noch um einen echten Sachverhalt oder nur noch um „Recht haben“ und „Gewinnen“? Streiten kostet Zeit, Kraft, Nerven und unter Umständen die Gesundheit.

Ist es das wert?

3. Schutz der Persönlichkeit

Wenn offen gestritten und es persönlich wird, bedeutet es in der Regel, dass die Gegenseite keine Sachargumente mehr vorweisen kann und daher zu diesem Mittel greift, da alle anderen erschöpft sind. Der Streitpartner hat keine andere Wahl mehr – aber er hat nichts gegen Sie persönlich. Unter Umständen ist er nur nicht mit der Nutzung der Software in Ihrem Unternehmen einverstanden.

Nehmen Sie es nicht persönlich!

4. Gesprächsabbruch bei Bedarf

Kommt es zu einem offenen Schlagabtausch, dann beenden Sie die Gespräche – vorerst. Machen Sie der Gegenseite klar, dass Sie sich unter diesen Umständen nicht in der Lage fühlen, die Sachlage präzise zu erfassen, auf Fragen korrekt zu antworten oder gar irgendwelche Entscheidungen zu treffen. Wichtig ist jedoch, dass Sie der anderen Seite deutlich signalisieren, dass die Gespräche zu einem anderen Zeitpunkt – ggf. auch an einem anderen Ort – weitergeführt werden.

Beenden Sie den Streit!

5. Gesprächskultur

In einem Streit ist dies oft ein sehr schwieriger Punkt. Die Emotionen kochen hoch und jeder redet, wie es ihm gefällt. Allzu gern wird der andere ständig unterbrochen und kann seine Sachargumente nicht mehr vorbringen. Dies facht den Streit weiter an, der Ton wird lauter und die Missverständnisse auf Sachebene bestimmen den weiteren Verlauf. Halten Sie sich – so gut es geht – an eine gewisse Gesprächskultur. Sprechen Sie nur, wenn der andere ausgeredet hat und vermeiden Sie Unterbrechungen. Fordern Sie dieses Verhalten auch von der Gegenseite ein. Wenn es sein muss, immer wieder. Weisen Sie dann immer wieder darauf hin, dass auch Sie sich an die Gesprächskultur halten. Wenn es nicht anders geht, bleibt Ihnen noch der Abbruch des Gespräches. Vorerst heisst es jedoch:

**Lassen Sie den anderen ausreden
und hören Sie zu!**

6. Ausdruckskultur

Jeder weiss, dass einem bei einem Streit etwas herausrutschen kann, dass man unter normalen Umständen nie sagen würde. Hüten Sie sich davor. Versuchen Sie ständig, sich unter Kontrolle zu halten und vermeiden Sie es, Dinge zu sagen, die Sie später bereuen könnten. Beleidigen Sie die Gegenseite nicht.

Überlegen Sie gut, was Sie sagen!

7. Pauschalisierungen vermeiden

Wenn Sie mit Oracle bzw. einem oder mehreren Mitarbeitern streiten, dann vermeiden Sie Pauschalisierungen. Benutzen Sie keine Worte wie immer, nie, ständig oder ähnliche Begriffe. Sie werden Ihre Ziele schneller und besser erreichen, wenn Sie konkret bleiben und Ihre Argumente an ganz klar definierbaren Sachverhalten oder Situationen aufhängen.

Nennen Sie konkrete Beispiele!

8. Keine Vergangenheit

Vielleicht ist es nicht die erste Auseinandersetzung, die Sie mit Oracle oder einem anderen Software-Hersteller führen. In solchen Fällen ist es ganz natürlich, dass Sie im Streit an frühere Zwistigkeiten erinnert werden. Diese sollten Sie nur nicht anführen. Das Aufwärmen der Meinungsverschiedenheiten von gestern bringt Sie Ihrem Ziel auch nicht näher. Wichtig ist nur die aktuelle Situation. Gehen Sie nur darauf ein. Wenn Sie Auseinandersetzungen aus der Vergangenheit wieder anführen, haben Sie damit noch nicht abgeschlossen und damals etwas falsch gemacht. Machen Sie es dieses Mal richtig

**Lassen Sie die Vergangenheit
auf sich beruhen!**

9. Zusammenfassen

Hören Sie bei einem Streit der Gegenseite genau zu und versuchen Sie immer wieder, das Gesagte mit Ihren Worten zusammen zu fassen. Formulierung wie zum Beispiel „Habe ich Sie richtig verstanden, dass...“ oder „Sie denken also, dass...“ sind hier gefragt. Dies führt zu einem dazu, dass Sie selbst die Gegenseite besser verstehen, was Ihnen ermöglicht darauf konkretere Gegenargumente zu entwickeln, und zum anderen fühlt sich der andere Kontrahent verstanden und ihm wird die Luft aus den Segeln genommen.

Sie können dieses Mittel in einem Streit verschieden einsetzen. Sie können dadurch der Gegenseite Sicherheit vermitteln und die Situation beruhigen, Sie können Gespräche unbegrenzt in die Länge ziehen, wenn Sie Zeit ge-

winnen wollen und Sie können letztendlich immer das Falsche verstehen und den Streit mehr und mehr verschlimmern. Wenn Sie dies bewusst tun, sollten Sie einen Plan haben, wie Sie dann aus der Situation wieder herauskommen.

Fassen Sie gekonnt zusammen!

10. Ehrlichkeit in Ihren Zielen und Auffassungen

Wenn Sie einen Streit schnell beenden wollen, sollten Sie ehrlich über Ihre Ziele sprechen und den anderen die Wahrheit über Ihre Meinung zu verschiedenen Sachverhalten sagen. Versuchen Sie, bei der Sache zu bleiben und teilen Sie der Gegenseite möglichst genau mit, womit Sie einverstanden sind und womit nicht. Damit steigt Ihre Chance auf eine zügige Beilegung der Streitigkeiten.

**Sagen Sie die Wahrheit
über Ihr Empfinden!**

11. Bewusstes Schweigen

Unter Umständen kann es in Streitsituationen für Sie nützlich sein, einfach nichts zu sagen. Der andere kann/soll Dampf ablassen. Antworten Sie darauf nicht. Dies hat in der Regel zwei Effekte. Zum einen ist es schwierig sich mit jemandem zu streiten, der beim Streit einfach nicht mitmacht, und zum anderen verunsichert es die Gegenseite und kann zu einem Kurswechsel führen. Wenn Sie diese Karte in einem Streit spielen, müssen Sie jedoch auch das dicke Fell dazu haben. Wenn Sie hinterher beleidigt sind, bringt es Ihnen auch nichts.

**Schweigen Sie,
wenn es Ihnen nützt!**

12. Gehen oder Hinauswerfen

Wenn Sie in einem Streit einfach aufstehen und gehen oder den anderen schlicht hinauswerfen, werden Sie den Streit beenden. Dies kann nützlich für Sie sein. Beachten Sie jedoch, dass dies für Sie nur einen Nutzen bringen kann, wenn es danach irgendwie weiter geht. Wenn Sie jetzt einen Fehler machen, verlieren Sie unter Umständen die Möglichkeit, die hitzige Streitediskussion wieder in eine sachlich geführte Auseinandersetzung zurück zu führen. Wenn Sie einfach aufstehen und gehen oder den anderen hinauswerfen, werden Sie ihn beleidigen und den Streit entweder unbegrenzt verlängern und/oder den Streit auf eine völlig neue Eskalationsstufe heben. Wenn Sie dieses Mittel gebrauchen, machen Sie der Gegenseite klar, dass Sie durch Ihr Gehen den Streit beenden wollen, um die Auseinandersetzung zu einem anderen Zeitpunkt sachlich fortzusetzen.

Gehen Sie nur mit erklärtem Grund!

13. Gekonnte Überraschung

In festgefahrenen Situationen können Sie auch ungewöhnliche oder gar absurde Vorschläge in die Diskussion einbringen. Ungewöhnliche Ideen führen oft dazu, dass das eigentliche Streitthema noch einmal von einer anderen Seite betrachtet wird und die Kontrahenten sich der Sache wieder von einer anderen Seite nähern. Völlig absurde Vorschläge können, wenn Sie mit Humor vorgebracht werden, die Situation entspannen und den Weg hin zu einer wieder sachlich geführten Diskussion ebnen.

Überraschen Sie die Gegenseite!

14. Austausch der Gesprächspartner

Geht es bei einem Streit nicht weiter, können Sie zum einen verlangen, dass der Vertreter der Gegenseite ausgetauscht wird oder zumindest noch ein weiterer Vertreter von Oracle hinzugezogen wird. Teilen Sie ganz offen mit, dass Sie Streit vermeiden oder beenden wollen und dies nur ein Weg ist, zu einer sachlichen Diskussion zurückzukehren. Wenn die Gegenseite Ihnen hier keine Zugeständnisse macht, ziehen Sie mit ins Kalkül, dass Sie selbst so handeln können. Auch Sie können Ihren Vertreter austauschen oder ergänzen.

Tauschen Sie Gesprächspartner aus, wenn es Ihnen hilft!

15. Kompromissbereitschaft

Wenn Sie ernsthaft einen Streit beenden wollen, werden Sie nicht darum herumkommen, sich Gedanken über Kompromisse zu machen. Ob Sie als Gewinner oder vermeintlicher Verlierer einen Streit verlassen, ist nicht wichtig. Das wirklich Wichtige ist, das Sie den Streit mit einer Lösung verlassen, die der andere gerade noch akzeptiert und Ihnen einen größtmöglichen Nutzen stiftet. Diese effiziente Lösung muss dann noch in einem vertretbaren Zeitrahmen erreicht werden. Es geht nicht darum die Burg des anderen zu belagern und ihn jahrelang auszuhungern. Je schneller Sie eine streit-effiziente Lösung finden umso besser – umso günstiger. Seien Sie jederzeit kompromissbereit. Bestenfalls sind Sie darauf gut vorbereitet und können auf einem Feld nachgeben, das dem anderen wichtig ist, aber für Sie nur eine untergeordnete Rolle spielt.

**Erreichen Sie durch Kompromisse
eine schnelle und effiziente Lösung!**

**Sie wollen gewinnen? –
Übernehmen Sie die Kontrolle und
verlängern Sie den Hebel!**

Wenn Sie die oben genannten Punkte beachten, werden Sie zum einen eine völlige Eskalation des Streites mit Oracle vermeiden. Dies bringt Sie dann einer für Sie effizienten Lösung deutlich näher. Wenn Sie jedoch die Auseinandersetzung mit dem Hersteller kontrollieren und führen wollen, brauchen Sie noch einige Informationen mehr. Bestenfalls benötigen Sie eine vollständige Transparenz der Sachlage, d.h. nicht nur worum es geht, sondern auch was die Wahrheit über den Kern des Streites ist. Zum Beispiel brauchen Sie die genaue Kenntnis bei einem Streit über die genutzten oder nicht genutzten Oracle Installationen. Haben Sie diese?

Mit exaktem Wissen über Ihre Situation und erfahrenem Verhandlungskalkül werden Sie die Kontrolle über die Auseinandersetzung mit Oracle übernehmen. Wenn Sie zudem noch ganz genau wissen, zu welchen Zugeständ-

nissen der Hersteller in der Lage und auch bereit ist und zudem auch, wie die einzelnen Prozesse Oracle-intern ablaufen, werden Sie den Hebel in der Diskussion mit Oracle verlängern und für sich nutzen.

Genau das liefert Ihnen die ProLicense GmbH. Wir verfügen über speziell ausgebildete Oracle Konfliktcoaches, die Ihnen in einer Auseinandersetzung mit Oracle zur Seite stehen. Sie werden genaue Kenntnis über Ihre Systeme und die nötige Oracle Lizenzierung besitzen. Zudem werden Sie effizient und durchsetzungsstark mit uns Ihre Ziele erreichen und letztlich mit unserem Oracle Insider-Wissen den bestmöglichen Deal abschließen.

Entwickeln wir zusammen eine Strategie:
info@prolicense.com

Deutschland: +49 (0) 40 22 86 82 8-0 | Schweiz: +41 (0) 56 470 5754