

Umgang mit Einwänden

Umgang mit Killerphrasen

Für alle rhetorischen Anlässe gilt: in der Regel werden unsere Ausführungen und Argumentationen durch unsere Gesprächspartner kommentiert, hinterfragt und geprüft. Killerphrasen allerdings können uns allerdings auch ziemlich verunsichern.

Killerphrasen sind Aussagen, die eine Idee oder eine Person abwerten, einen Vorschlag als nicht durchführbar darstellen und damit Veränderungen blockieren. Killerphrasen sind Denkblockaden und Ausdruck von Widerstand.

Typische Äußerungen sind z.B.: das sieht das Projekt nicht vor, das kann nicht funktionieren, dafür sind andere verantwortlich, dafür haben wir keine Ressourcen, das machen wir schon immer so, das geht nicht usw. usw. Aber auch konstruktive Fragen können uns manchmal ins Schwitzen bringen.



Einwände

Einwände sollten wir als Hinweise aus der **Bedürfnislage, den Motiven** und den **Wünschen** des Gesprächspartners verstehen. Einwände sind ungelöste Fragen, fehlende Informationen und spiegeln echtes Interesse und Engagement des Gesprächspartners an der Sache wider.

Der Gesprächspartner äußert seine Kritik zumeist aus einer positiven Absicht und möchte, dass der richtige Ansatz für seine Problemlösung gefunden werden soll. Mit jedem Einwand haben Sie eine Chance herauszufinden, was im Kopf des Gesprächspartners vorgeht.



Häufige Fehler und Reaktionen bei Einwänden

- Gesprächspartner hat Befürchtungen oder ist innerlich aufgeregt
 - fühlt sich persönlich angegriffen, sogar hilflos und ärgert sich
 - widerspricht dem Kunden oder belehrt den Kunden
- greift den Kunden persönlich an und verletzt dessen Gefühle

So entkräften Sie Einwände

- Bleiben Sie ruhig und bleiben Sie bei Ablehnung gelassen (Zeitgewinn durch Pausen und Sprechen)
- Reagieren Sie nicht aus einem emotionalen Impuls oder Affekt heraus.
- Bedienen Sie **nicht die Werteebene** des anderen. Keine Wertekonkurrenz!

Viel Erfolg bei der nächsten erfolgreichen „Einwandbehandlung“!