

Den Emotionalen Airbag auslösen - Wie Sie sich bei Einwänden schützen und trotzdem geschäftsbereit bleiben



Schwierig werden Gespräche oftmals dann genannt, wenn unsere eigenen Vorstellungen, Ideen oder Argumente nicht von unserem Gesprächspartner geteilt werden. Dabei sind Einwände eigentlich ein gutes Zeichen; Ihr Gesprächspartner zeigt dadurch, dass er sich mit Ihren Argumenten auseinandersetzt und sie nicht gleichgültig hinnimmt.

Einwände sind eine Bitte um Hilfe. Durch Einwände signalisieren Menschen SOS:

- ▶ „Ich verstehe nicht, wie / warum / wodurch...“
- ▶ „Kann ich mich auf Dich verlassen? Ich sehe hier einen Nachteil.“
- ▶ „Ich kann mich nicht entscheiden.“

Einwände kommen immer dann, wenn wir z. B...

- ▶ vom Nutzen (z.B. eines Vorschlages, einer Lösung, eines Angebotes) nicht überzeugt sind,
- ▶ Bedürfnisse, Wünsche, Erwartungen haben, die nicht erfüllt werden,
- ▶ zu wenig Kenntnis und Erfahrung im Zusammenhang mit dem Gesprächsthema haben,
- ▶ schlechte Erfahrungen mit der genannten Thematik haben

Um in angespannten und konflikträchtigen Situationen weiterhin das Thema im Fokus haben und gleichzeitig eine wertschätzende Haltung zeigen zu können, nutzen Sie das **A-B-C Prinzip**:

A ufnehmen

Lassen Sie Ihren Gesprächspartner ausreden und hören Sie aufmerksam zu.

Sonst entgehen Ihnen möglicherweise gerade die wichtigsten Hinweise für Ihre spätere Argumentation, die Sie aus den Einwänden entnehmen können.

Beispiel: *„Das ist doch blanke Theorie, was Sie da sagen!“*

B eleuchten

Analysieren Sie den Einwand.

Fragen Sie sich, wie der Einwand gemeint ist, welche Erwartungen, Wünsche und Gefühle dahinter stehen.

Vielleicht: *„Das hört sich ja gut an, aber wie setze ich das in die Praxis um?“*

C hance nutzen - Beantworten Sie den Einwand

1. *Binden Sie die herausgehörten Motive in Ihre Argumentation ein.*
Zum Beispiel durch eine „Einerseits – andererseits – Argumentation.“

Beispiel:

„Sie sagen, dass man am besten lernt, wenn man eine Sache ausprobiert und erlebt hat.“

„Dafür spricht, dass es in der Tat viele Menschen gibt, die so am besten lernen... Andererseits helfen die theoretischen Zusammenhänge dabei, ...“

2. *Stellen Sie Verständnisfragen*

Beispiel:

„Wer sagt das? Womit begründen Sie dies? Wie lange, womit...?“

3. *Hören Sie aktiv zu*

Beispiel:

„Sie meinen, dass diese Vorgehensweise sich im Alltag nicht umsetzen lässt.“

4. *Unterstellen Sie eine Frage*
Verwandeln Sie Ihre Antwort in eine Frage.

Beispiel:

„Sie haben einen wichtigen Punkt angeschnitten. Sie fragen sich...

Wird das bei der Umsetzung Erfolg haben?
Kann ich das so umsetzen?
Wenn ich das umsetze, was passiert dann?
Wie kann man das in die Praxis umsetzen?

Einfach mal ausprobieren!