

Mit Ablehnung umgehen

Nicht alle Gesprächspartner sind Ihrer Meinung und nicht alle Gesprächspartner behalten ihre Meinung für sich. So kann es dazu kommen, dass sich Gesprächspartner bewusst gegen Sie stellen, Ihre Argumente, Ihren Vorschlag, manchmal auch gleich Ihre ganze Person abzuwerten versuchen. In solch einem Fall sollten Sie wissen, wie Sie am besten darauf reagieren.

Wenn Sie im Gespräch überzeugen wollen, müssen Sie auch mit Ablehnung umgehen können.



BEI DEM THEMA GEHT ES UM DIE FRAGEN:

- Wie reagieren Sie auf Bedenken?
- Wie können Sie sie aus dem Weg räumen?
- Was tun Sie bei unfairer Argumentation?
- Wie gehen Sie mit Angriffen um?



Welche Erfahrungen haben Sie mit unfairen Angriffen bei Gesprächspartnern bisher gemacht?

Wie haben Sie reagiert? Was ist Ihnen gut gelungen? Wo gab es schon einmal Schwierigkeiten?

Keywords

Alternativfrage verpackte Behauptung Entschuldigen Eskalation Fangfragen
Gefühlsappelltaktik Hinterfragen Ja-aber-Methode Killerphrasen Plus-Minus-Technik
Rechtfertigung Rückfragen Rückstellungstechnik Suggestivfrage Übergehen
unfaire Angriffe Verdrehungstaktiken Vorannahmen



Reagieren Sie bei Bedenken professionell

Wenn eine Person eine Entscheidung treffen soll, wenn sie sich festlegen soll, kommen ihr schnell Bedenken in den Sinn. Das geht Ihren Gesprächspartnern natürlich auch so.

Es gibt einige Techniken, denen Sie sich beim Umgang mit **Einwänden** bedienen können. Beginnen wir mit einer Technik, die Menschen gerne nutzen, die aber auch ihre Tücken hat.

– **Ja-aber-Methode**

Die kennen Sie bestimmt, denn es ist die am häufigsten eingesetzte Methode. Schon wenn Ihr Gegenüber „Ja“ sagt, erwarten Sie förmlich das unmittelbar darauf folgende „aber“. Das „Ja“ lässt sich auch ersetzen durch ein „zugegeben“, das „aber“ durch ein „allerdings“. „Ja, aber“ wird gerne eingesetzt, wenn man im Grunde doch etwas gegen einen Vorschlag hat.

Sie selbst sollten diese Technik möglichst nicht nutzen. Denn diese Technik ist kritisch. Allein Ihre Zustimmung zum Einwand kann problematisch sein, in Kombination mit einer Rechtfertigung ist sie es ganz bestimmt.

– **Plus-Minus-Technik**

Diese Methode ist günstiger als die Ja-aber-Methode. Wenn Sie zum Beispiel auf einen Vorwand stoßen, können Sie mit der Plus-Minus-Methode wie folgt kontern:



Das habe ich auch schon von anderer Seite gehört. Deshalb gehört zu meinem Angebot ...

– **Rückstellungstechnik**

Wenn ein Einwand früh im Gespräch kommt und Sie diesen Einwand nicht sofort beantworten wollen oder können, können Sie versuchen, ihn zurückzustellen.



Kann ich später noch mal auf Ihre Frage zurückkommen?

Ich halte diesen Hinweis für sehr wichtig, ich möchte dies später im Detail erläutern.

Oft erübrigt es sich im Verlauf des Gespräches, auf den Einwand einzugehen.