

Killerfragen und Killerphrasen

1. *Killerfragen*

Könnten Sie das nicht etwas genauer formulieren? Hatten Sie nicht gestern etwas anderes behauptet? Gehört das denn noch zum Thema? Haben wir das nicht schon vor zwei Stunden geklärt? Bringt das denn etwas? Tragen Sie hier nicht etwas zu dick auf? Wie lange haben Sie denn gebraucht, um darauf zu kommen?

2. *Killerphrasen*

Werden Sie doch nicht persönlich ... So haben wir das früher doch nicht gemacht ... Geht nicht ... Keine Zeit ... Warten wir doch ab... Zu altmodisch ... Zu modern ... Haben wir alles schon versucht ... Alles nur graue Theorie ... Da wäre doch schon früher jemand draufgekommen... Was für ein Phantast ist denn darauf gekommen ...

3. *Umgang mit Einwänden und "Killerphrasen"*

Eine "**Killerphrase**" stellt eine Bedrohung für jede Neuerung dar, wird reflexartig artikuliert, oftmals von Vorgesetzten oder Eltern.

Täglich begegnen uns "Killerphrasen", die unsere Ideen, allein den Gedanken an eine **mögliche Neuerung ersticken** und unsere **Kreativität blockieren**.

"Killerphrasen" können aber auch **wichtige Hinweise für die Konkretisierung oder Lösung eines Problems beinhalten**. Wir können also froh sein über jeden Einwand, weil er uns auf mögliche blinde Flecken hinweist.

Die Beantwortung von Einwänden und "Killerphrasen" ist abhängig vom Kontext, der Zielgruppe, dem Wissen in der Sache, dem Witz und der Schlagfertigkeit, die jede/r einzelne besitzt.

Rezepte für den Umgang damit gibt es nicht. Sie können sich jedoch wappnen, um auf zu erwartende Einwände reagieren zu können, so dass Sie Ihr Gesprächspartner nicht "kalt erwischen" kann.

Beachten sollten wir, dass **hinter Einwänden auch eine positive Absicht steckt**. Wenn Sie auf diese Absicht eingehen, können Sie gelassener mit dem Einwand umgehen und Ihre (vermeintlichen) Gegner für sich gewinnen. Denn, Personen, die etwas einwenden, möchten genau genommen **darauf hinweisen, dass**

- **sie auch etwas vom Thema verstehen,**
- **bestimmte Aspekte noch nicht berücksichtigt wurden,**
- **sie verunsichert sind oder**
- **Ihnen Informationen fehlen.**

Je nach Einstellung gegenüber Einwänden und "Killerphrasen", unterscheiden sich unsere Reaktionen.

Stellen sie z.B. eher eine Bedrohung dar, lösen sie Stress aus oder bedeuten sie eine positive Herausforderung?

Unsere Haltung dazu bestimmt den Abstand, den wir in der Situation haben und somit auch die Möglichkeit des freien Zugangs zu Ideen, um auf den Einwand reagieren zu können.

4. Strategien für den Umgang mit Einwänden und "Killerphrasen"

Beispiel	Strategie	Antwort
"Wozu soll das gut sein?"	Die positive Absicht des Verhaltens würdigen.	<i>"Vielen Dank für diesen wichtigen Hinweis, ich werde gleich zu diesem Punkt kommen." oder "Auf welchen wichtigen Aspekt möchten Sie hinweisen?"</i>
"Das können wir uns nicht leisten!"	Ja, und ...-Technik: anstatt Ja, aber -> Einwand aufgreifen und um einen Aspekt ergänzen.	<i>"Ja, die Kosten werden höher sein als erwartet und das bietet uns die Chance, das Projekt um entscheidende Faktoren zu verbessern."</i>
"Da spricht vieles dagegen."	konkretisierend nachfragen	<i>"Was genau spricht dagegen?"</i>

Beispiel	Strategie	Antwort
"Das kann doch nicht klappen."	Meta Kommunikation	<i>"Ich bin überrascht, dass Sie das sagen."</i>
"Ihre Idee ist unrealistisch."	mit Zitaten reagieren	<i>"Mark Twain sagt diesbezüglich: Ein Mensch mit einer Idee ist ein Narr – solange, bis die Idee sich durchgesetzt hat."</i>
"Da sehe ich ein Problem."	den Einwand in ein neues Verhältnis stellen	<i>"Es wird noch ganz andere Probleme geben und ich denke, die werden wir auch lösen."</i>
"Dafür haben wir nicht die Zeit."	den Einwand für die eigene Argumentation nutzen	<i>"Vielen Dank für diesen Hinweis. Die Zeitplanung für die Realisierung des Vorhabens wird einer der nächsten Schritte sein."</i>
"Das klappt eh nicht."	den Einwand an die Gruppe weitergeben	<i>"Wie sehen die anderen das?"</i>
"Das ist doch Mist."	mit Humor reagieren	<i>"Für den Pessimist ist alles Mist, der Optimist sucht, ob im Mist noch was zu finden ist – also lassen Sie uns gemeinsam suchen."</i>
"Präsentieren Sie uns die Ergebnisse!"	Einwand-Vorwegnahme	<i>"Ich befürchte, was ich Ihnen jetzt vorschlagen werde, wird Ihnen zunächst nicht gefallen."</i> oder <i>"Herr Müller, wahrscheinlich werden Sie jetzt gleich die Stirn runzeln."</i>

Aktuelle Literaturhinweise und Internetquellen finden Sie unter www.lehridee.de - Tipps und Hinweise - Literatur bzw. Links