

Im Verkauf emotional richtig reagieren

Was wir tun können, wenn Gefühle während einer Verhandlung oder eines Konflikts Achterbahn fahren, lesen Sie in diesem Gastartikel.



Gastautor¹

Ulrike Knauer

ist Trainer mit Schwerpunkt Vertrieb und Verhandlungen.
www.ulrikeknauer.com

WAS PASSIERT BEI dieser Achterbahn der Emotionen im Gehirn nun wirklich? Was geht in Menschen vor wenn sie hören: »Verhalten Sie sich ruhig, das ist ein Überfall...« Das Gehirn bewertet einen Konflikt immer wie einen Angriff und entscheidet blitzschnell zwischen Angriff und Fluchtverhalten.

Die gesamte Aufmerksamkeit und damit auch Priorität geht auf diese Attacke. Bei Konflikten in Verhandlungen ist unsere gesamte Aufmerksamkeit auf den Konfliktpartner gerichtet. Es ist jedoch im Sinne der Verhandlung wesentlich effektiver die Aufmerksamkeit auf sich selbst zunächst zu richten. Die eigene Wahrnehmung, das Denken und die eigenen Emotionen zu klären. Eine Übung, die man lernen kann um weniger Konflikte in Verhandlungen zu haben bzw. damit besser umgehen zu können, und gleichzeitig bessere Verhandlungsergebnisse zu erzielen. In dieser Situation wäre Selbstregulation der richtige Ansatz den Fokus auf sich selbst zu richten und die eigene Wahrnehmung zu steuern, damit das Gehirn auch klar denken kann. Das erfordert sehr viel Disziplin und den Willen, die eigene Wahrnehmung zu steuern. Die gute Nachricht: Man kann es üben!

Die aufeinanderfolgenden Schritte greifen ineinander und man kann sie Schritt für Schritt lernen um bei Konflikten in Verhandlungen den klaren Kopf zu behalten. Es schafft nicht nur ein besseres friedlicheres Miteinander, sondern auch ein wirksameres und effektiveres Verhandlungsergebnis.

1. Schritt: Emotionale Situationen in Verhandlungen: Trennung von Fakten und Interpretationen.

Unser Gehirn verknüpft die Informationen aus dem Hier und Jetzt mit den Erfahrungen und Erinnerungen aus unserer Vergangenheit. Natürlich ist dadurch diese Wahrnehmung und Verknüpfung subjektiv und es entsteht eine Vermischung aus dem Fakt und der individuellen Erfahrung.

Stellen Sie sich einen eskalierenden Konflikt in

einer Verhandlung vor. Die Wahrnehmung wird noch stärker subjektiviert, da im Moment eines Angriffs das Gehirn wesentlich weniger zwischen Fakt und Interpretation differenziert. Es hat nur noch dieses sogenannte »Reptiliengehirn« das nur noch im Angriff- und Fluchtmodus denkt. Dieses Schwarz-Weiss-Denken teilt in Gut und Böse, in Täter und Opfer. Man konstruiert sich seine eigene Verhandlungswirklichkeit, die häufig mit der des Verhandlungspartners gar nichts zu tun hat.

Ein erster großer Schritt, um Konflikte zu lösen, ist, sich bewusst zu machen, dass die eigene Realität im Konflikt in Verhandlungen wahrscheinlich besonders subjektiv ist. Diese Einsicht befreit davon, den anderen von der eigenen subjektiven – eventuell falschen – Sichtweise überzeugen zu müssen.

Folgende Fragen helfen dabei:

- Was ist tatsächlich passiert?
- Ist das was ich denke wirklich wahr?
- Was sind die Interpretationen von mir, mit denen ich die Tatsachen verpackt habe?

2. Schritt im Umgang mit Konflikten in Verhandlungen: eingefärbte Erinnerungen.

Genauso wie es für die Wahrnehmung im JETZT gilt, gilt die Verzerrung auch für unsere Wahrnehmung unserer Erfahrungen in der Vergangenheit. Wir blenden Dinge aus, wir verzerren und wenn ein Gedächtnisinhalt ins Bewusstsein gelangt, verzerren wir diesen wieder. Ob wir unsere Erinnerung positiv oder negativ verzerren, hängt in erster Linie von unseren Gefühlslage ab. Ärgern wir uns über ein Verhalten von Jemandem, so dramatisieren wir häufig Situationen aus der Vergangenheit, in welchen sich die Person ähnlich verhalten hat. Der Teufelskreis geht weiter, da diese negativ eingefärbten Erinnerungen wieder unsere Wut oder Ärger steigern, wodurch die Erinnerungen weiter dramatisiert werden.

Gerade bei Konflikten in Verhandlungen spielen diese Spiralen aus Emotion – Erinnerung – Fakt fast immer eine Rolle. Und selbst wenn

¹ Zur sprachlichen

Gleichbehandlung aller Menschen verwenden wir geschlechtsneutrale Personenbezeichnungen auf Basis des generischen Neutrums. Infos dazu unter generisches-neutrum.com

die Person vor uns mit uns keine Erfahrungen gemacht hat, übertragen wir ein ähnliches Verhalten einer anderen Person auf diesen Verhandlungspartner, mit welcher wir eine ähnliche Erfahrung gemacht haben.

Was hilft: Durchbrechen Sie diese Erinnerungspirale! Kehren Sie diese Sätze doch einfach einmal um die Sie denken

- Erinnern Sie sich an positive Situationen mit diesem Verhandlungspartner
- Fragen Sie sich selbst: Was schätzen andere Menschen an mir? Worauf bin ich stolz?

3. Schritt: kritische Situationen in Verhandlungen: Fokussiere auf die Lösungen!

Um dem intuitiven Wunsch, den Verhandlungspartner zu besiegen oder der ganzen Verhandlung aus dem Weg zu gehen, zu überwinden, hilft es sich auf Lösungen zu fokussieren.

- Wie wäre es wenn dieser negative Gedanke jetzt aus meinem Gehirn radiert wäre?
- In welcher Form würde sich die Verhandlungssituation darstellen, wenn der Konflikt gelöst wäre?
- Wie würde es sich anfühlen, wenn der Konflikt gelöst wäre?

Es ist nicht wesentlich, sofort Antworten auf alle diese Fragen zu bekommen. Aber durch das Innehalten und Fokussieren auf andere Bereiche, ist es möglich in die Lösungsorientierung zu gehen. Vorher ist das Gehirn meist dazu noch gar nicht in der Lage.

4. Schritt: Emotion bei dir und beim Verhandlungspartner: Nimm deine Emotionen in Verhandlungen wahr!

Testen Sie doch Ihre »neuen« Lösungsansätze anhand ihres eigenen emotionalen Systems. Stellen Sie sich Ihre Lösung real vor und schauen sie wie Ihr Körper darauf reagiert. Dieses Bauchgefühl ist unser Unterbewusstsein, dessen Kapazität bei über 90% unseres gesamten Bewusstseins ist. Aktivieren Sie dieses mit in Verhandlungen. Bewertet Ihr emotionales System die Situation oder Lösung als positiv, so gibt es ein Gefühl von Erleichterung, Wärme oder auch Glücksgefühl. Im umgekehrten Fall kommt häufig ein unangenehmes Druckempfinden, Stress oder auch Magenschmerzen.

5. Schritt: Konflikte in Verhandlungen: Nutzung der Ratio.

Natürlich ist unser rationales Denken wichtig. Nur manchmal ist es eben auch nicht besonders zuverlässig. Bei zu unzuverlässigen Verallgemeinerungen neigt es dazu die emotionalen

Erinnerungen zu dramatisieren.

Nutzen Sie Ihre Ratio, um die Bewertungen des Bauchgefühls zu hinterfragen.

- War dieses Verhalten wirklich so unangemessen?
- Rege ich mich zurecht so auf?
- Einen Schritt zurückzugehen und das ganze aus der Vogelperspektive zu betrachten.

Durch den Einsatz des rationalen Denkens können wir einen Perspektivenwechsel leichter durchführen. Eben in die Welt und die Schuhe des Verhandlungspartners zu gehen und das ganze aus seiner Sicht zu sehen – mit Empathie und Verständnis.

6. Schritt: Konflikte in Verhandlungen: Emotionen regulieren.

Der Kaiser bei Konflikten in Verhandlungen: Emotionen. Somit ist auch die Regulierung der Emotionen die schwierigste Stufe sich selbst zu regulieren bei Konflikten in Verhandlungen. Der erste Schritt dieser Selbstregulierung ist: Das Gefühl anzunehmen, wie es ist – ohne zu bewerten.

- Wie fühlt sich meine Wut an?
- Was macht die Wut körperlich in mir?
- Wut – du darfst da sein.

Auch das geht in Verhandlungen – einfach eine Pause machen und für 5 Minuten die Toilette aufsuchen.

7. Schritt: emotionale Situationen beim Verhandlungspartner: Motive und Bedürfnisse beachten.

Ein Konflikt entsteht meist durch eine Bedürfnisverletzung und daraus entstehende emotionale Situationen in Verhandlungen. Daher ist es wichtig auf die Motive und Bedürfnisse in Verhandlungen zu achten. Sobald sich Motive und Bedürfnisse bedroht fühlen oder verletzt wurden, nutzen sie die Stimme der Emotionen, um sich Gehör zu verschaffen. Die Gefühle von Wut, Angst oder Ärger lassen sich mit bestimmten Techniken regulieren.

Wirksam ist es aber auch die hinter den Gefühlen stehenden Bedürfnisse und Motive des Verhandlungspartners zu erkennen um Konflikte auszuräumen. Wer weiß, dass sich hinter Wut oder Angst häufig eine Verletzung des Selbstwertgefühls verbirgt, der hat den Schlüssel zur Konfliktlösung in Verhandlungen – und nicht nur dort – schon in der Hand. Dadurch ist es leichter mit seinen eigenen Bedürfnissen wertschätzend und empathisch umzugehen.