

Umgang mit schwierigen GesprächspartnerInnen

DER SCHWEIGER

Charakteristisches Gesprächsverhalten

- zeigt von sich aus fast keine Aktivität - keine Fragen, kein Kommentar
- beantwortet Fragen sparsam, oft nur mit ja/nein oder brummt Unverständliches
- kann Pausen gut aushalten ("Schweigetechnik")

Gesprächsziele

- den Gesprächspartner aktivieren
- Informationen bekommen
- einen Dialog starten

Was tun?

- Aktivierungsfragen stellen
- Feedback geben
- aktives Zuhören

DER SCHWÄTZER

Charakteristisches Gesprächsverhalten

- hält mehr oder weniger einen Monolog
- hört nicht richtig zu, verfolgt nur seinen eigenen Gedankengang
- geht nicht auf Fragen ein
- unterbricht

Gesprächsziele

- den Redefluss des Gesprächspartners stoppen, ohne dass er sauer wird
- unser eigenes Anliegen vorbringen und den Gesprächspartner zur Mitarbeit veranlassen

was tun?

- frühzeitig "Stoppsignale" setzen, den Gesprächspartner mit Namen ansprechen
- "ich Standpunkt-Regel", dem Gesprächspartner mitteilen, worauf es uns ankommt
- die richtigen Fragen stellen

DER ABSCHWEIFER

Charakteristisches Gesprächsverhalten

- schweift ständig vom Thema ab
- hält sich an keinen roten Faden
- kommt nicht zum Wesentlichen
- wiederholt sich häufig
- **Gesprächsziele**
- den Gesprächspartner am Thema halten
- keine unnötige Zeit verschwenden, ein gemeinsames Ergebnis erzielen
- **was tun?**
- nur auf die Gesprächsbeiträge eingehen, die zum Thema gehören
- aktiv eine Struktur ins Gespräch bringen
- zusammenfassen

DER AGGRESSIVE

Charakteristisches Gesprächsverhalten

- reagiert total emotional
- ist völlig unsachlich
- wird schnell "persönlich" und beleidigend
- brüllt gerne oder ist zynisch

Gesprächsziele

- Aggressionen abbauen
- sich gegen Beleidigungen kompetent zu wehr setzen
- sachliche Gesprächsebene erreichen

was tun?

- Verständnis zeigen
 - ruhig bleiben
 - "Ich -Botschaften" senden
- zum Thema ansprechen

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