

Alle Hindernisse und Schwierigkeiten
sind Stufen, auf denen
wir in die Höhe steigen.

Friedrich Nietzsche

Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern

Jedes Gespräch soll mit dem Vorsatz, ein angenehmes Klima zu schaffen, geführt werden. Beim Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern ist dies sehr schwer und erfordert ein hohes Maß an Selbstbeherrschung. Die Unterscheidung zwischen sachlicher und emotionaler Botschaft kann dabei hilfreich sein.

Der Vielredner lässt Sie nicht zu Wort kommen, unterbricht häufig, weiß alles besser. Er redet viel, ohne viel zu sagen, verliert sich in Details. Er hat meist ein hohes Geltungsbedürfnis.

Nachdem er eine Weile geredet hat, unterbrechen Sie ihn. Nennen Sie z.B. seinen Namen und kommen Sie ihm mit einer positiven Bemerkung oder einem Lob entgegen. Führen Sie ihn mit geschlossenen Fragen durch das Gespräch und nutzen Sie kleine Pausen (z.B. Luftholen), um in das Gespräch zu kommen.

Der Besserwisser weiß alles, kennt alles - und zwar immer besser. Er ist keiner Argumentation und Logik zugänglich. Er ist oft eitel und hat ein übersteigertes Geltungsbedürfnis.

Gehen Sie auf ihn ein und bestätigen Sie ihn, so können Sie leichter mit ihm umgehen.

Der Schüchterne entschuldigt sich für seine Frage und fragt, ob er fragen darf.

Hören Sie sensibel heraus, welche Bedeutung hinter seinen Worten und seinem Verhalten steht. Geben Sie ihm das Gefühl, dass Sie ihn akzeptieren. Seien Sie aufgeschlossen und herzlich.

Der Zögerliche fragt mehrfach hintereinander dasselbe und hat Schwierigkeiten, Ihnen konzentriert zuzuhören.

Loben Sie ihn. Bieten Sie ihm Alternativen an und helfen Sie ihm bei Entscheidungen. Beenden Sie geschickt und höflich das Gespräch, wenn seine Fragen sich wiederholen.

Der Aggressive ist laut und überheblich. Er provoziert und ist hartnäckig. Häufig verbirgt sich hinter der Aggression Unsicherheit.

Hören Sie interessiert zu und starten Sie keine Gegenangriffe. Senden Sie Ich-Botschaften und bewahren Sie Ruhe. Verwenden Sie Zauberwörter und üben Sie keine Kritik.