

## I.36

### Mündlich kommunizieren in Beruf und Alltag

# Herausfordernde Gespräche souverän führen – Erfolgreich und professionell kommunizieren

Dr. Christine Koch-Hallas, Mannheim



© Vasko/E+

Schwierige Gesprächssituationen kann es überall geben: im privaten Bereich, in Meetings, mit einer Kollegin oder einem Kollegen oder bei Präsentationen. Doch wie kann ich diese Situationen erfolgreich meistern? Welchen Einfluss hat die nonverbale Kommunikation und wie bereite ich mich am besten auf ein schwieriges Gespräch vor? Mit diesen Fragen setzen sich die Schülerinnen und Schüler in der vorliegenden Unterrichtseinheit auseinander. Sie erhalten einen Überblick über verschiedene Techniken und Methoden, um schwierige Gespräche erfolgreich zu führen, und erfahren, welche Fehler sie vermeiden sollten und wie sie souverän Grenzen setzen und Nein sagen. Am Ende der Unterrichtseinheit überprüfen sie ihr Wissen mit einem Quiz.

#### KOMPETENZPROFIL



**Dauer:** 2–4 Unterrichtsstunden + LEK

**Kompetenzen:** 1. Gesprächsformen: Bedeutung nonverbale Kommunikation, inhaltliche und strategische Vorbereitung auf ein schwieriges Gespräch, zielgerichteter Einsatz von Methoden zur Gesprächssteuerung; 2. Berufsbezogene Themen: Schwierige Gespräche, Grenzen setzen

**Thematische Bereiche:** Umgang mit Einwänden/Kritik, Kommunikationskanäle, Kritikgespräch, Konfliktgespräch, Reklamationsgespräch, Streitgespräch

**Material:** Texte, Lückentext, Infobox, Bilder, Rollenspiele, *LearningApps*, Quiz

## Auf einen Blick

### 1. Stunde

**Thema:** Einführung in die Gesprächsführung

**M 1** **Wirkungsvoll nonverbal – Gestik, Mimik, Körpersprache** / nonverbale Signale erkennen, auswerten und darstellen (EA, PA, GA)



**M 2** **Gut vorbereitet ins Gespräch – Erste Schritte zum Erfolg** / einen Lückentext ausfüllen und eine Checkliste zur Gesprächsvorbereitung erstellen (EA, PA)



**M 3** **So gelingt ein Gespräch – Regeln für eine erfolgreiche Kommunikation** / ein Gespräch anhand von Kommunikationsregeln analysieren (EA)



**Benötigt:**  ggf. ZM 1

ggf. internetfähige Endgeräte und Internetzugang

### 2./3. Stunde

**Thema:** Wie führe ich erfolgreich schwierige Gespräche?

**M 4** **Schwierige Gesprächssituationen – Die wichtigsten Techniken für eine konstruktive Gesprächsführung** / schwierige Gesprächssituationen erkennen und bewältigen (EA)

**M 5** **Dos und Don'ts – Diese Fehler sollten Sie vermeiden** / einen Dialog zu einem schwierigen Gespräch in die Berücksichtigung von Dos und Don'ts verfassen und in einem Rollenspiel darstellen (EA, PA, GA)



**M 6** **Gerade, weil – Methoden für den Umgang mit Einwänden** / Methoden auf konkrete Situationen anwenden (GA)

**M 7** **Souverän Grenzen setzen – Die Schwierigkeit, NEIN zu sagen** / verstehen, warum Nein sagen schwerfällt und Fälle dazu bearbeiten (EA, PA, GA)

**Benötigt:**  ggf. internetfähige Endgeräte und Internetzugang

ZM 3

### 4. Stunde

**Thema:** Schwierige Gesprächssituationen kompetent meistern

**M 8** **„Was ist das hier eigentlich für ein Saftladen?“ – In einem Reklamationsgespräch souverän auftreten** / Beschwerdedialoge verfassen und in einem Rollenspiel darstellen (EA, PA, GA)

**M 9** **„Deine ständigen Privatgespräche stören mich!“ – Regeln für ein konstruktives Konfliktgespräch** / einen Konflikt im Gespräch erfolgreich lösen (EA, PA)

## Wirkungsvoll nonverbal – Gestik, Mimik, Körpersprache

M 1

Wenn die Situation in einem Gespräch eskaliert, dann liegt es häufig an der Art und Weise, wie kommuniziert wurde. Die nonverbale Kommunikation hat deshalb einen großen Einfluss auf den Ausgang des Gesprächs. Die inhaltliche Kompetenz ist in den meisten Gesprächssituationen dagegen nur von sekundärer Bedeutung.



© Zero Creatives/Image Source



© AndreyPopov/iStock/Getty Images

Kanal	Signal	Gefühle/Botschaft
<b>Gestik</b>	mit dem Kopf nicken den Kopf schütteln	
<b>Mimik</b>	weinen lachen	
<b>Körperhaltung</b>	aufrecht, gerade zusammengesunken	
<b>Handlung</b>	jemandem umarmen jemandem die Hand reichen	
<b>Körpersprache</b>	zittern mit den Augen wackeln	
<b>Sprache</b>	laut leise langsam	

### Aufgaben

1. Erarbeiten Sie die Partnerarbeit, wie vorher nonverbaler Kommunikation verstanden wird.
2. Ergänzen Sie die Tabelle mit den entsprechenden Gefühlen bzw. Botschaften.
3. Betrachten Sie die beiden Bilder. Überlegen Sie, in welcher Situation sich die jeweiligen Personen befinden und deuten Sie deren nonverbale Signale.
4. Wählen Sie ein Gefühl pantomimisch dar. Die anderen analysieren Ihre Mimik und Gestik und benennen das erkannte Gefühl.
5. „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Erläutern Sie, was der Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick mit dieser Aussage meinte.

## M 10



## „Wo bleibt denn die Präsentation?“ – In einem Gespräch faire Kritik üben

Ein Kritikgespräch sollte immer lösungsorientiert ablaufen. Nicht das Fehlverhalten oder die Schuldfrage steht im Mittelpunkt, sondern das Finden einer gemeinsamen Lösung.

### Regeln für ein Konfliktgespräch

Trennen Sie Person und Sache voneinander

→ Kritisieren Sie nicht die Person, nur Tatsachen oder Ergebnisse ihres Verhalten

Behandeln Sie nur kurz, wer Verantwortung für einen Fehler trägt

→ Wichtiger ist, was getan werden kann, damit der Fehler nicht noch einmal passiert.

Suchen Sie gemeinsam nach einer Lösung

→ Am besten bringt die/der Mitarbeitende eigene Ideen zur Problemlösung ein.

Hinter der Lösung sollten beide Seiten stehen

→ Wer macht was bis wann?

Legen Sie klar die Verantwortlichkeiten fest und vereinbaren Sie konkret, was getan wird

→ Handlungsschritte fixieren und ein klares Ziel festlegen.

Emotionen sind erlaubt

→ Aber: Beleidigungen oder verletzend Ironie sind tabu.

### Situation

Mit Herrn Schmitt hatte Frau Remini vereinbart, dass dieser heute die Präsentation eines neuen Produkts vorbereitet. Für übermorgen hat ein wichtiger Kunde nun seinen Besuch in der Firma angekündigt. Eine wirkungsvolle Präsentation soll den Kunden für das neue Produkt zu begeistern. Da Frau Remini von Herrn Schmitt in den letzten zwei Wochen keine Rückmeldung erhalten hat, bittet sie ihn zu sich und erkundigt sich nach dem Sachstand. Er erklärt ihr, dass er mit der Ausarbeitung der Präsentation noch nicht fertig ist.

### Dialog

Frau Remini: Hallo, Herr Schmitt. Ich wollte mal hören, wo die Präsentation ist, die Sie in den letzten beiden Wochen vorbereiten sollten.

Herr Schmitt: Guten Morgen, Frau Remini. Das tut mir sehr leid, aber ich bin noch nicht ganz fertig mit der Ausarbeitung. Ich musste noch –

Frau Remini: Das ist ja mal wieder typisch. Es ist mir egal, was Sie noch zu tun hatten. Fakt ist, dass Sie keine Präsentation vorbereitet haben. Übermorgen kommt ein wichtiger Kunde und wenn der uns abspringt, weil Sie zu faul waren, dann ist das allein Ihre Schuld. Das wird Konsequenzen haben.

Herr Schmitt: Aber Frau Remini –

Frau Remini: Ich will nichts mehr von Ihnen hören. Bis morgen Abend ist die Präsentation fertig. Haben wir uns verstanden?

Herr Schmitt: Ja, aber –

Frau Remini: Auf Wiedersehen, Herr Schmitt.

### Aufgaben

1. Lesen Sie den Dialog.
2. Erläutern Sie, wie das Kritikgespräch hätte konstruktiv verlaufen können.
3. Schreiben Sie den Dialog unter der Berücksichtigung der Regeln für ein Kritikgespräch um.

## „Mach bitte das Fenster zu!“ – Ein Streitgespräch erfolgreich führen

M 11



Wenn ein Problem mit einer Kollegin oder einem Kollegen besteht, sollte Interesse und wenn möglich Verständnis an der Sicht der Dinge gezeigt werden. Die/den Gesprächspartner/in ernst nehmen, mit all ihren/seinen Gefühlen und Gedanken, ist eine wichtige Voraussetzung für ein erfolgreiches Ergebnis in einem Streitgespräch.

### Situation

Herr Rémon und Frau Wilhelm teilen sich ein Büro. Herr Rémon öffnet ständig das Fenster, weil er bei der Hitze und der schlechten Luft im Raum Kopfschmerzen bekomme, so sein Argument. Das mache ihn ganz aggressiv. Frau Wilhelm dagegen ist es viel zu kalt und sie findet das unverschämte, weil sie nicht einmal gefragt wird. Sie klagt, dass sie ständig frieren und mit Handschuhen und Mütze im Büro arbeiten müsse. Der Streit eskaliert, die Fronten sind verhärtet. Nun nimmt sich der Vorgesetzte von Herrn Rémon und Frau Wilhelm der Sache an, um eine Lösung des Streits herbeizuführen.



© AntonioGuillem-iStock-Getty Images Plus

### Aufgaben

1. Betrachten Sie die Situation.
2. Versetzen Sie sich in die Rolle der oder des Vorgesetzten von Frau Wilhelm und Herrn Rémon.
  - a) Führen Sie ein Gespräch mit beiden Parteien. Notieren Sie die Fragen, die Sie den beiden stellen, um den Sachverhalt beurteilen und zu einem Ergebnis kommen zu können.
  - b) Welche Lösung könnte Frau Wilhelm anbieten?
  - c) Welche Lösung könnte Herr Rémon vorschlagen?
3. Guttern Sie, wie Sie als Vorgesetzte oder Vorgesetzter auf die Vorschläge reagieren.



# Sie wollen mehr für Ihr Fach?

## Bekommen Sie: Ganz einfach zum Download im RAABE Webshop.



✓ **Über 5.000 Unterrichtseinheiten**  
sofort zum Download verfügbar

✓ **Webinare und Videos**  
für Ihre fachliche und  
persönliche Weiterbildung

✓ **Attraktive Vergünstigungen**  
für Referendar:innen  
mit bis zu 15% Rabatt

✓ **Käuferschutz**  
mit Trusted Shops



Jetzt entdecken:  
**www.raabe.de**