

Kommunikationsmuster

Identifikation von Kommunikationsmustern und Tipps für den Umgang mit ihnen

Wozu diese Hilfe?

Der Verlauf von Besprechungen kann durch einzelne Personen und deren Agieren wesentlich mit geprägt werden.

Dabei ist das Handeln der Einzelnen u.a. von ihrer Selbsteinschätzung bezüglich der eigenen Position oder Bedeutung abhängig. Manche Menschen wählen aber auch die Konfrontation als Form der Kontaktaufnahme. Wieder andere beteiligen sich gar nicht am Thema.

Ziel einer jeden Besprechung ist es, die Beteiligten möglichst konstruktiv und ergebnisorientiert einzubeziehen. Moderieren bedeutet daher auch, auf unterschiedlich agierende Personen einzugehen und sie, soweit es geht, zu steuern.

Diese Hilfe stellt unterschiedliche Situationen in Verhandlungen und Besprechungen dar und gibt Anregungen zum Umgang mit Personen und Situationen.

Situationen und Tipps für den Umgang mit ...

1	Widerspruch <ul style="list-style-type: none"> ▪ zuhören und sachlich und ruhig reagieren ▪ Fragen an die Teilnehmer weitergeben ▪ die Gruppe auffordern, den Widerspruch bzw. die widersprechenden Bedingungen zu überprüfen, soweit dies möglich ist ▪ eine Klärung des Widerspruchs als Auftrag mitnehmen
2	Nachfragen <ul style="list-style-type: none"> ▪ Fragen zur Stellungnahme an die Gruppe bzw. die Verantwortlichen weitergeben
3	Skepsis oder Ablehnung <ul style="list-style-type: none"> ▪ Kenntnisse und Erfahrungen anerkennen und nutzen ▪ mit „starken“ Argumenten das Vorhaben erläutern ▪ motivieren, mitzuwirken ▪ für das Vorhaben werben – die Möglichkeiten aufzeigen

Situationen und Tipps für den Umgang mit ...	
4	<p>„Besserwissen“</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ um Stellungnahmen der anderen Teilnehmer bitten ▪ nicht alles kommentieren, als Thema zulassen ▪ Abschweifungen beenden ▪ Auf die Konstellationen / Verantwortlichkeiten verweisen
5	<p>Schweigen, Zurückhaltung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ ermuntern (Selbstbewusstsein stärken) ▪ direkt ansprechen und um Meinung bitten ▪ Stärken finden und einbinden
6	<p>Desinteresse</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ nach dem Arbeitsbereich und den eigenen Interessen / Intentionen fragen
7	<p>Selbstdarstellung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ keine direkte Kritik üben ▪ Redeanteile begrenzen ▪ zum Thema zurückführen
8	<p>Ausschweifender Darstellung</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Redezeiten vereinbaren und einhalten, z. B. 3-Minuten-Regel ▪ Beiträge zusammenfassen und überleiten ▪ Gruppe zum Gesagten Stellung nehmen lassen
9	<p>Unterstützender Haltung und Beiträge</p> <ul style="list-style-type: none"> ▪ Ergebnisse zusammenfassen lassen ▪ bewusst in die Diskussion einbeziehen