

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

Herausfordernde Gespräche souverän führen

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](https://www.school-scout.de)



I.36

Mündlich kommunizieren in Beruf und Alltag

Herausfordernde Gespräche souverän führen – Erfolgreich und professionell kommunizieren

Dr. Christine Koch-Hallas, Mannheim



© Vasko/ET

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 heikle 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, <i>LearningApps</i> , Quiz

Fachliche Hinweise

Herausfordernde Gespräche selbstbewusst angehen

Schwierige Gesprächssituationen begegnen uns sowohl im beruflichen als auch im privaten Umfeld. Manch einer beschließt, derartige Gespräche zu vermeiden, und hofft, das Problem würde dadurch aus der Welt geschafft. Dies ist aber nicht der Fall, sondern verkompliziert die Dinge oftmals nur. Wir müssen keine Angst vor solchen Gesprächen haben, denn es gibt **Techniken und Methoden**, um auch in heiklen Gesprächen zu vermeiden, dass sie in einem Drama enden.

Schwierige Kommunikation und die Bedeutung der nonverbalen Signale

In dieser Unterrichtsreihe lernen die Schülerinnen und Schüler, wie sie schwierige Gesprächssituationen souverän meistern. Die ersten Schritte zum erfolgreichen Gespräch bestehen zunächst einmal in der gründlichen **Vorbereitung** sowie in dem Bewusstmachen der wichtigsten **Regeln** für eine gelungene Kommunikation. Dazu gehört neben Blickkontakt und aktivem Zuhören auch Wertschätzung und Respekt dem anderen gegenüber. Wenn eine Gesprächssituation eskaliert, dann liegt dies meist an der Art und Weise, wie kommuniziert wird. Vor allem die **nonverbale Kommunikation** – wie Gestik, Mimik und Körpersprache – hat einen starken Einfluss auf den Ausgang des Gesprächs. Die Übereinstimmung zwischen Verbalem und Nonverbalem ist die Grundvoraussetzung für eine klare Kommunikation. Indem wir uns auf ein Gespräch konzentrieren, können wir nonverbale Signale unserer Gesprächspartnerinnen und -partner besser wahrnehmen, um angemessen mit emotionalen Botschaften und Reaktionen umzugehen.

Techniken und Methoden zur Gesprächssteuerung

Erfolglose Gespräche sind für ihr Gegenüber ebenso unbefriedigend wie für die Lernenden selbst. Da Schuldzuweisungen nicht helfen, muss Gesprächspartnerinnen oder -partnern, die auf Konfrontation aus sind, auf andere Weise begegnet werden. Dafür gibt es verschiedene Methoden und Techniken wie zum Beispiel die **„Gerade-weil-Methode“**, mit der ein Einwand aufgegriffen und dann ein sachorientierter Gedanke ins Gespräch gebracht wird. Damit signalisieren wir, dass wir zugehört und Verständnis für die oder den andere/n haben. Auch die Methode der **„bedingten Zustimmung“** ist dafür geeignet, mit schwierigen Gesprächspartnerinnen und -partnern umzugehen, indem wir ihnen zunächst zustimmen, um anschließend die Zustimmung zu relativieren und etwas Ergänzendes hinzuzufügen. Wenn wir auf sogenannte „Gesprächsgegnerinnen und -gegner“ treffen, denen es nicht um die Klärung sachlicher Fragen, sondern darum geht, andere aus dem Konzept zu bringen, sollten wir versuchen, uns auf der **Sachebene** mit dem Einwand auseinanderzusetzen. Sind Sender und Empfänger auf einer Wellenlänge, dann fällt uns die Überzeugungsarbeit leichter, als wenn wir gegen Vorbehalte ankämpfen müssen. Um mit anderen Menschen auf eine Wellenlänge zu kommen, hilft auch **Empathie** weiter. Wenn wir unserem Gegenüber Wertschätzung entgegenbringen und signalisieren, dass wir das, was diese/r sagt, respektieren, kann dies ein Gespräch wieder in eine konstruktive Richtung bringen.

In der Kommunikation kann so manches schiefgehen

Schwierige Gesprächspartnerinnen und -partner stellen uns immer wieder vor neue Herausforderungen. Da gibt es diejenigen, die nicht zuhören, uns regelmäßig unterbrechen oder permanent Grenzen überschreiten und endlose Monologe halten. Andere versuchen, ständig auf eine unangenehme Art und Weise Macht auszuüben. Wenn schwierige Gespräche aus dem Ruder laufen, verschlägt es uns oftmals die Sprache. Doch das ist fatal, denn **Reden ist der beste Weg**, um Probleme zu lösen.

Wichtig ist dann, das eigentliche Ziel nicht aus den Augen zu verlieren und sich nicht in die Defensive zu begeben. Wenn wir uns **zielorientiert** auf die Sachinhalte des Gesprächs konzentrieren und entsprechende Argumente vorbringen, werden wir als souveräne und kompetente Personen geschätzt, die auch dann noch einen respektvollen Umgangston pflegen, wenn es mal etwas heikel wird.

Didaktisch-methodische Überlegungen

Inhaltliche und methodische Schwerpunkte der Unterrichtsreihe

Ziel der Unterrichtseinheit ist es, die Schülerinnen und Schüler zu befähigen, in schwierigen Gesprächssituationen souverän und kompetent aufzutreten. Dazu befassen sich die Lernenden in Texten, Bildern und Infoboxen mit den wichtigsten Techniken und Methoden für das erfolgreiche Führen heikler Gespräche. In **Partner- und Gruppenarbeiten** werden auch soziale und methodische Kompetenzen wie Teamfähigkeit, Kontakt- und Kommunikationsfähigkeit, gemeinsame Entscheidungsfindung, Informationsverarbeitung und Problemlösekompetenz eingeübt.

Der Einsatz von **Rollenspielen** ist bei dieser Unterrichtseinheit von besonderer Bedeutung, um die konfliktbehafteten Gesprächssituationen zu simulieren. Dabei erleben und interpretieren die Schülerinnen und Schüler verschiedene Rollen und setzen ihr erlerntes Wissen ein, um ihre Rolle überzeugend darzustellen. Durch das Rollenspiel und das Nachempfinden der Realität werden sie befähigt, Konflikte zu analysieren und mit diesen umzugehen. Zudem können sie eigene Verhaltensweisen bewusst erleben und neue einüben.

Im **Plenum** werden die im Rollenspiel erlebten Konflikte **diskutiert und ausgewertet**. In der Rolle der Beobachterin und des Beobachters schulen die Lernenden ihre Wahrnehmung, ihre Kooperations- und ihre Kommunikationsfähigkeit. Außerdem werden durch Rollenspiele die Selbst- und Fremdbeobachtungsfähigkeiten sowie die Sozialkompetenz verbessert.

Differenzierung

Differenzierung innerhalb eines Materials sowie auf der beiliegenden CD 46 bzw. in der Zipdatei bietet lernschwächeren Schülerinnen und Schülern unterstützendes Material sowie schnelleren Lernenden weiterführende Auseinandersetzung zu einzelnen Themen in Form von Extraaufgaben an.



Einsatz digitaler Tools

Die Einheit eignet sich auch für den digitalen Unterricht. Stellen Sie Ihren Schülerinnen und Schülern die Materialien einfach digital zur Verfügung. Partnerarbeiten und Gruppenarbeiten können entweder mithilfe von Videokonferenzprogrammen umgesetzt werden oder aber in Einzelarbeiten umgewandelt werden. Den Lückentext in M 2 können die Lernenden anstatt des Arbeitsblatts auch mithilfe der interaktiven *LearningApp* bearbeiten, ebenso wie die Zuordnungsaufgabe in M 5 und das Quiz im Rahmen der Lernerfolgskontrolle.



Weiterführende Internetseiten

- ▶ <https://www.kopf-stormarn.de/app/download/8496845314/Klartext+2018+Skript.pdf?t=1522307337>
Auf dieser Seite erfahren die Lernenden viel Wissenswertes zum Thema „Zielsicher und gelassen schwierige Gespräche meistern“. Neben den wichtigsten Gesprächsführungsinstrumenten werden hier auch verschiedene Kommunikationsmodelle vorgestellt und ausführlich dargelegt, wie Unstimmigkeiten und Konflikte angesprochen und geklärt werden können.
- ▶ <https://stefanie-voss.de/gelassenheit-schwierige-gespraech/>
Wie kann ich beim Führen schwieriger Gespräche im Job gelassener werden? Wie bereite ich mich auf ein solches Gespräch vor und wie führe ich es erfolgreich? Stefanie Voss gibt auf ihrer Homepage Antworten auf diese Fragen und fünf hilfreiche Tipps, um schwierige Gesprächssituationen souverän zu meistern.
- ▶ <https://karrierebibel.de/konfliktgesprach/>
Diese Seite befasst sich mit dem Thema Konfliktgespräch und geht der Frage nach, welchen Sinn und Zweck ein solches Gespräch hat, welche die häufigsten Konfliktformen im Job sind, wie man am besten ein Konfliktgespräch führt und wie man sich währenddessen angemessen verhält. Die elf gut formulierten Tipps helfen den Schülerinnen und Schülern, aus dem nächsten Konfliktgespräch souverän herauszugehen.
[letzte Abrufe: 04.05.2022]

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 unter Berücksichtigung der Dos und Don'ts verfassen und in einem Rollenspiel darstellen (EA, 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)

- M 10** „Wo bleibt denn die Präsentation?“ – In einem Gespräch faire Kritik üben / die Fehler in einem Kritikgespräch finden und korrigieren (EA)
- M 11** „Mach bitte das Fenster zu!“ – Ein Streitgespräch erfolgreich führen / einen Fragekatalog zum Gespräch erstellen und eine Lösung des Konflikts finden (EA)

LEK

Thema: Das in der Unterrichtseinheit erworbene Wissen in einem Quiz überprüfen

Minimalplan

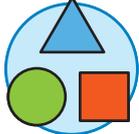
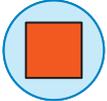
Wenn Sie weniger Zeit zur Verfügung haben, um das Thema in Ihrem Unterricht zu behandeln, können Sie wie folgt planen:

- 1.–3. Stunde: Einführung in die Gesprächsführung **M 2, M 4, M 5**
- 3./4. Stunde: Schwierige Gesprächssituationen kompetent meistern **M 6, M 8, M 10**

Zusatzmaterialien auf der CD 46 bzw. in der Zipdatei

- ZM1_Differenzierung_M1 Gefühlskarten
- ZM2_Differenzierung Wahrnehmung und Interpretation – Die Drei-Schritte-Strategie
- ZM3_Differenzierung_M5 Beobachtungsbogen Rollenspiel

Erklärung zu den Differenzierungssymbolen

	Tauchen diese Symbole auf, sind die Materialien differenziert. Es gibt drei Niveaustufen, wobei nicht jede Niveaustufe extra ausgewiesen wird.	
		
einfaches Niveau	mittleres Niveau	schwieriges Niveau
	Dieses Symbol markiert Zusatzaufgaben	
	Dieses Symbol markiert Tipps.	

SCHOOL-SCOUT.DE

Unterrichtsmaterialien in digitaler und in gedruckter Form

Auszug aus:

Herausfordernde Gespräche souverän führen

Das komplette Material finden Sie hier:

[School-Scout.de](https://www.school-scout.de)

