

CHECKLISTE

Strategie für ein Gespräch mit schwierigen Teilnehmenden

Die „10 Tipps zum Umgang mit schwierigen Teilnehmenden“ sucht jeder Lehrende vergeblich. Schon die Etikettierung als „schwieriger Teilnehmender“ ist würdig, hinterfragt zu werden. So kritisch man den Begriff auch sieht, ist er zumindest allgemein verständlich. Auf der Basis der Idee der vier Ebenen – Sachebene, Appellebene, Beziehungsebene und Selbstkundgabe – bietet diese Checkliste sechs Aspekte, die die Strategie für ein Gespräch mit schwierigen Teilnehmenden, bestimmen.

Schritt 1 – Bestimmen Sie Ihr Gesprächsziel (Sache)

- Ist der Sachverhalt klar geworden?
- Ist Ihr Anliegen begründet?

Schritt 2 – Legen Sie unverzichtbare Mindestanforderungen fest (Appell)

- Haben Sie Ihre Wünsche/Forderungen deutlich gemacht?

Schritt 3 – Erforschen Sie die Situation des Gegenübers (Selbstkundgabe)**Schritt 4 – Machen Sie die Grenzen ihrer Kompromissbereitschaft deutlich (eigene Selbstkundgabe und Appellseite)**

- Nutzen Sie Ich-Aussagen, Bleiben Sie entschieden im Tonfall und relativieren Sie Ihre Aussagen nicht.

Schritt 5 – Bauen Sie Brücken, statt Gräben aufzureißen (Sach- und Beziehungsseite)

- Unterstellen Sie positive Absichten – jedenfalls keine negativen. Stellen Sie auch das gemeinsame Ziel in den Mittelpunkt.

Schritt 6 – Stehen Sie als Person entschieden zu Ihren Bedürfnissen (Selbstkundgabe- und Beziehungsseite)

Quelle: Szepansky, Wolf-Peter (2010). *Souverän Seminare leiten*. Bielefeld: W. Bertelsmann.

