

»Effektive Kommunikation ist zu 20%, was du weißt,  
und zu 80%, wie du darüber denkst, was du weißt.« \_Jim Rohn



Gesunde Kommunikation:  
der m&k-Blog

News-to-use-letter

Buchtipps

Wissen

PSYCHOLOGIE



## Über den Umgang mit schwierigen Menschen...

### Warum werden die Menschen immer komplizierter?

*Die Anderen. Die mürrischen, ungeduldrigen, fordernden, ungehobelten, unfairen, aufbrausenden Kollegen, Chefs, Partner, Autofahrer, Bekannte, Fremde. Die, die einem wie eine Gewitterwolke die gute Laune verdunkeln, einen verunsichern und die Harmonie verscheuchen! Die ihr Problem wie eine Mülltonne über einem auskippen und einem den ursprünglich gut begonnenen Tag vermiesen... – Diese Anderen. Kennen Sie die auch?*

*Dann wird es Zeit, etwas zu ändern!*

*Empathie ist das Zauberwort unseres Zeitalters und wir nehmen das sehr ernst. Zu ernst. Wir gehen so auf in unserer sozialen und emotionalen Kompetenz, dass wir uns oft brav das Problemmäntelchen des anderen umhängen. Ungefragt. In vorausweisendem Gehorsam.*



Wollen Sie die neuen Artikel aus unserem Blog automatisch in Ihr Postfach bekommen? Plus spannende Linktipps, Web-TV-Tipps und Buchtipps?

**Hier abonnieren!**



Diskutieren Sie diesen Artikel mit uns auf unserer Facebook-Seite!

Da ist er, der Kardinalfehler Nummer 1! Empathie à la gesunder Anteilnahme ist sehr loblich im Sinne von „Ich verstehe, wo Sie der Schuh drückt“. Nur anziehen müssen Sie diesen deshalb noch lange nicht. Meist hat die schlechte Laune oder die unwirsche Art des Anderen nämlich gar nichts mit Ihnen zu tun. Irgendwie ist sein Fass in diesem Moment halt einfach übergelaufen – und Sie haben das zweifelhafte Glück, die Dusche abzubekommen.

Also, was können Sie tun, um die Situation charmant – oder zumindest souverän und unbeschadet – zu meistern? Unterteilen wir die Anderen mal in drei Kategorien: den Angreifer, den Profilierer und den Planlosen.

#### TYP1: DER ANGREIFER



**Der Angreifer** entlädt seine geballte Wut über Ihnen und wird auch gerne mal persönlich. Sollte er begründetes Recht für seinen Ärger haben, vergreift er sich „lediglich“ im Ton. Sind Sie jedoch nur gerade zum falschen Zeitpunkt am falschen Ort, ist das doppelt unangenehm. Gehen Sie strategisch vor:

#### 1. **Zuhören.**

Aktiv, wenn möglich. Lassen Sie den Anderen ausreden. Selbst der vehementeste verbale Sturm ist in der Regel nach einer Minute am Abflauen. Meistens erfahren Sie in dieser Zeit schon eine ganze Menge. Aber selbst, wenn Sie im Zentrum des Angriffs stehen sollten: Ruhe bewahren und nicht noch zusätzlich in die Segel blasen.

#### 2. **Trennen.**

Falls sich der Andere im Ton vergriffen hat, trennen Sie konsequent das Benehmen vom Inhalt der Rede – im Sinne von „Was Ihren Ton / Ihre Art angeht, bin ich nicht einverstanden. Die Sache betreffend kann ich Ihnen Folgendes anbieten... / können wir gerne eine Lösung finden... / stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung...“

#### 3. **Fragen.**

Zeigen Sie Interesse und trauen Sie sich ruhig nachzufragen, was den Anderen so aufwühlt. Oftmals sind die Auslöser strikte Überforderung, Stress, Sorgen, Krankheit oder Ähnliches. Ein Angriff resultiert meistens aus Machtlosigkeit. Weil sich Ihr Gegenüber in die Ecke gedrängt fühlt und wie ein kleiner Hund in die nächste Wade zwick, um nicht vom Leben zertreten zu werden.

#### 4. **Verstehen.**

Wenn die Luft raus ist, die Hintergründe ergründet sind und man versteht, wo der Hase im Pfeffer liegt, sieht die Welt für beide Seiten gleich viel entspannter aus. Widmen Sie sich dann gemeinsam der Sache an sich, im Dialog, mit voller Wertschätzung an die Lösungsfindung.



**Der Profilierer** folgt den Grundmotiven der Menschheit: Wichtig sein, Recht haben wollen, gemocht und respektiert werden wollen. Er braucht einen Schulterklopper und fordert Sie mit seinem – wenn auch manchmal zu fordernden – Redeschwall auf, ihn zu würdigen. Er braucht seine Bühne und Ihre Anerkennung. Leider mögen wir diese aufdringliche Art nicht besonders und reagieren empfindlich von wütend, über ungehalten bis zu verunsichert oder gekränkt. Wir empfinden diesen Affront als offene Kritik an unserer fachlichen Kompetenz und setzen zum Gegenschlag an, oder räumen beleidigt das Feld.

Auch hier wieder: Sein Problem ist nicht das Ihre. Solange er dies nicht offen ausspricht, sind Sie vollkommen unschuldig. Lassen Sie ihm kurz die Bühne – egal, ob vor großem Publikum oder im Zwiegespräch, loben Sie dann sein Knowhow mit einem Lächeln und fahren Sie unbeirrt fort mit Ihrem Thema. Sollte er wieder versuchen, einzugrätschen, reicht in der Regel ein kurzes „Das ist sehr interessant Herr / Frau ..., wie schön, Sie als Spezialist(in) für dieses Thema in der Hinterhand zu haben, das werde ich mir gleich einmal notieren!“ Und schon haben Sie einen Freund / eine Freundin für's Leben. Der Profilierer fühlt sich bestätigt und hält jetzt mit Freude die Luft an. Wichtig ist, dass Sie ihn mit Namen ansprechen. Das unterstreicht seine Wichtigkeit und das Zauberwörtchen notieren streichelt sein Ego.



**Der Planlose** ist zwar in der Regel freundlich, kostet Sie aber dennoch eine Menge Zeit und Nerven. Er kommt nicht auf den Punkt und muss den Grund seines Redeschwalls erst im Laufe desselben selbst finden. In der Praxis heißt das, er springt von Thema zu Thema und Sie müssen sehr geduldig sein, um eventuell am Ende heraus zu dröseln, um was es eigentlich und uneigentlich geht.

Im Privatleben darf man abwürgen, im Job ist es etwas komplizierter, vor allem, wenn es sich um einen Kunden handelt. Der Planlose hat ein dringendes Anliegen, jedoch fehlt ihm jegliche Struktur. Er macht das nicht absichtlich, er kann nicht anders. Und Sie können ihm helfen. Fragen Sie einfach! Gezielte Fragen lenken das Gespräch. Vermeiden Sie dabei offene Fragen, sonst wird das Ganze noch ausladender. Verständnisfragen, geschlossene Fragen und Alternativfragen sind ihre besten Freunde:

#### 1. **Die Verständnisfrage:**

„Habe ich Sie richtig verstanden, Sie brauchen / wollen wissen / suchen...“ So

tappen Sie nicht so lange im Dunklen. Sie dürfen den Redeschwall auch gerne unterbrechen: „Darf ich Sie kurz unterbrechen, verstehe ich Sie richtig...“. Das spart Zeit und Sie driften nicht während des langen Monologs zu Ihrer Einkaufsliste ab... Ertappt? Kein Grund, rot zu werden, das geht jedem so!

2. **Die geschlossene Frage:**

Auch als Ja/Nein-Frage bekannt. Kennen Sie noch das heitere Berufe raten, wo 5 D-Mark in das Schweinchen kamen, wenn die Frage mit Nein beantwortet wurde? So ungefähr. Stellen Sie eine konkrete Frage, die der andere mit Ja oder Nein beantworten kann. „Darf ich Ihnen weiterhelfen?“, „Haben Sie die Kontaktdaten Ihres Ansprechpartners?“, „Können Sie mir die Seriennummer nennen?“ „Kann ich Sie unter dieser Nummer zurückrufen?“ Der Vorteil: Kein Redeschwall, sondern eine einsilbige, konkrete Antwort, auf die Sie das weitere Gespräch aufbauen können.

3. **Die Alternativfrage:**

„Möchten Sie die Ware umtauschen oder den Kaufbetrag rück erstattet?“, „Wollen Sie warten oder darf ich mich bei Ihnen melden, sobald ich eine Antwort habe?“, „Ist dies ein Erstkontakt oder gibt es zu diesem Vorgang bereits eine Historie?“ Menschen haben sehr gerne eine Wahlmöglichkeit. Durch die vorgegebene Antwortalternative engen Sie bewusst die Auswahl ein und lenken das Gespräch freundlich aber gezielt in eine bestimmte Richtung. – In Richtung konkrete Lösung!

**Zusammengefasst:**

Wo Menschen sind, menschelt es. Die Kunst, mit ihnen umzugehen, ist leichter als gedacht, solange man sich nicht emotional unkontrolliert in die Welt des Anderen rein saugen lässt.

Rhetorik ist die älteste Redekunst, mit Fokus auf Struktur, Transparenz, Vorbereitung, Fragen und Antworten. Diese Techniken und Taktiken können einem wunderbar helfen, emotionale Spannungen sanft zu entladen und pragmatisch Lösungen für beide Seiten zu finden.

Was zusätzlich immer hilft, ist atmen! Bewusstes, tiefes Ein- und Ausatmen suggeriert dem Körper Entspannung – und Entspannung macht Sie ruhig, ihre Stimme voll und Ihr Auftreten souverän. Falls Sie dann doch einmal gewohnheitsbedingt emotional überreagieren wollen: Denken Sie an einen Arzt. Er wird Tag täglich von Angreifern, Profilieren und Planlosen heimgesucht. Trotzdem bleibt er gelassen, nimmt nichts persönlich, fragt gezielt nach und konzentriert sich auf die Lösungsfindung. Werden Sie der Arzt, nehmen Sie's sportlich und gehen Sie weiterhin mit einem Lächeln durch den Tag. Sie sind es sich wert!



**Von Angela Bittner**

*Trainerin der mensch & kommunikation GmbH*

*Kontakt*

[Zurück](#)

**Verpassen Sie mit unserem News-to-use-letter  
#gesundekommunikation keinen Artikel mehr!**

# Newsletter-Anmeldung

Ihre E-Mail-Adresse

Vorname

Name

*„Am Ende wird alles gut. Wenn es nicht gut wird, ist es noch nicht das Ende.“*

*Oscar Wilde*

[Datenschutz](#)

[Impressum](#)

[Kontakt](#)

