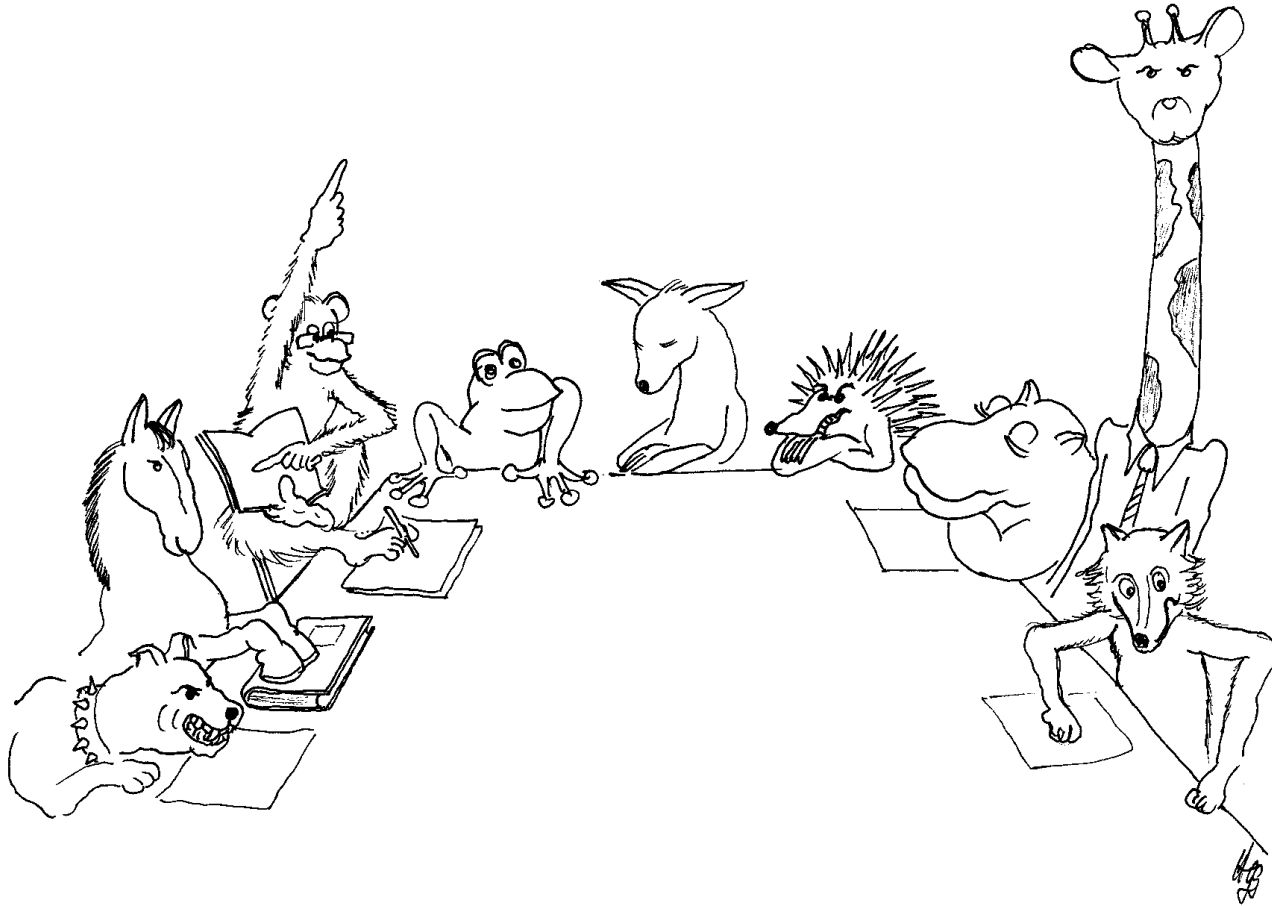


Galerie des Schreckens

Umgang mit schwierigen Zeitgenossen

- Eine Besprechung ist der Triumph des Sitzfleisches über das Gehirn
(ein amerikanischer Banker)
- Es ist schwieriger, eine vorgefaßte Meinung zu zertrümmern als ein Atom
(Albert Einstein)

Willkommen im Zoo



BULLTERRIER



**... beißt alles nieder,
was ihm in den Weg
kommt, oder was
ihm auf dem Weg zu
seinem Ziel
hinderlich erscheint.
Hat keine Skrupel
jemanden
fertigzumachen.**

Umgang mit Bullterriern

Ihr Ziel: Sich gegen den Bullterrier zu behaupten, ohne gegen ihn anzukämpfen.

- Lassen Sie den Bullterrier eine Zeitlang bellen.
- Übernehmen Sie dann das Wort, z.B. indem Sie seinen Namen rufen, sich betont erheben oder hinsetzen.
- Halten Sie Augenkontakt.
- Vertreten sie Ihren eigenen Standpunkt ruhig aber mit Nachdruck.
- Streiten Sie nicht darüber, was der andere sagt, und vermeiden Sie es, ihn abzukanzeln.

HECKENSCHÜTZE



**...versteht es durch
plötzliches
Ausfahren seiner
spitzen Stacheln
aus dem Hinterhalt
sein Gegenüber
bloßzustellen und
zu verletzen.**

Umgang mit Heckenschützen

Ihr Ziel: Den Heckenschützen aus der Deckung bringen

- Seien Sie schneller als der Heckenschützen. Ermuntern Sie ihn, schon vorher seine Einwände auf den Tisch zu bringen, statt ihn sammeln zu lassen um Sie dann „abzuschießen“.
- Nehmen Sie die vom Heckenschützen geäußerte Interpretation nicht einfach hin. Sammeln Sie die Eindrücke anderer.
- Beugen Sie Angriffen aus dem Hinterhalt mit Hilfe regelmäßiger Beschwerdeforen vor. Sorgen Sie für ein Gespräch unter vier Augen mit der betreffenden Person.

Der Professor



... weiß alles und macht selbst immer alles richtig. Auch kleine Fehler oder Unklarheiten sind ihm ein Gräuel und ahndet sie erbarmungslos.

Umgang mit Professoren

Ihr Ziel: Den Respekt des Professors gewinnen.

- Hören Sie aufmerksam zu und paraphrasieren Sie die Vorschläge ihres Gegenübers, um dadurch langen, wiederholten Erklärungen vorzubeugen.
- Formulieren Sie Ihre abweichende Auffassung eindeutig und verwenden Sie Fragen, um auf Probleme aufmerksam zu machen.
- Bezwingen Sie eigenes besserwisserisches Verhalten, indem sie sich selbst genau beobachten und Ihren Respekt vor dem Wissen des Professors bekunden..
- Erwirken Sie eine Unterbrechung, um so für beide Seiten Zeit zu gewinnen, die jeweiligen Vorschläge zu bedenken.

BESSERWISSER



... spricht mit einer Selbstverständlichkeit über Dinge von denen er im Grunde keine Ahnung hat und täuscht oder verunsichert dadurch oft andere.

Umgang mit Besserwissern

Ihr Ziel: Den Besserwisser zum Rückzug veranlassen.

- Seien Sie bereit, ihm etwas Aufmerksamkeit zu geben.
- Äußern Sie Fakten oder abweichende Auffassungen so beschreibend wie möglich und entmachten Sie seine Generalisierungen.
- Geben Sie dem Besserwisser die Möglichkeit, sein Gesicht zu wahren.
- Seien Sie bereit, Gesprächspausen, die durch die Verlegenheit des enttarnten Besserwissers entstehen, zu überbrücken. Stellen Sie den Besserwisser unter vier Augen zur Rede.

Der Schweiger



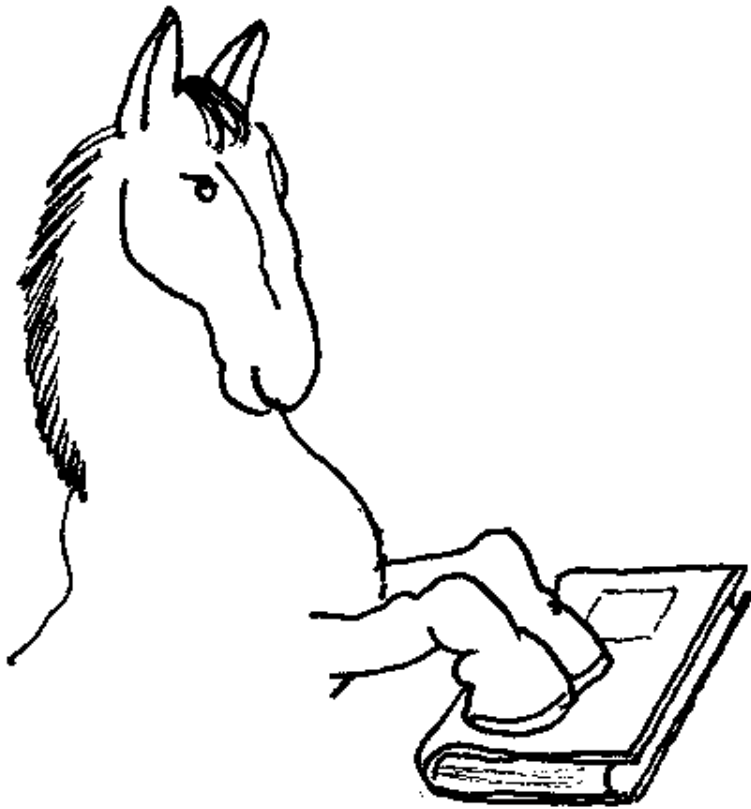
**... bezieht nie Stellung
und oder sagt nicht,
was er denkt.
Niemand weiß,
woran man mit ihm
ist.**

Umgang mit Schweigern

Ihr Ziel: Den Schweiger zum Sprechen bringen.

- Stellen Sie offene Fragen.
- Halten Sie die „lange“ Pause aus und füllen Sie nicht die Lücke.
- Blicken Sie freundlich und ruhig.
Reagieren Sie sachlich auf „Kann ich jetzt gehen?“ oder „Ich weiß nicht“. Machen Sie ihm klar, dass seine Meinung wichtig ist.
- Wenn der Schweiger zu reden beginnt, seien Sie aufmerksam und zügeln Ihren eigenen Drang zu reden.

ZAUDERER



... zögert wichtige Entscheidungen so lange hinaus bis es keine Alternativen mehr gibt und beschwert sich dann über die misslichen Umstände.

Umgang mit Zauderern

Ihr Ziel: Dem Zauderer die Entscheidungen erleichtern.

- Machen Sie es Ihrem Gegenüber leicht, mit Ihnen über Konflikte und Vorbehalte, die einer Entscheidung im Wege stehen zu sprechen.
- Helfen Sie dem Zauderer, seine Entscheidungen mit Hilfe eines Problemlösungsverfahrens zu treffen.
Gestehen Sie vergangene Schwierigkeiten ein.
- Stehen sie dem Zauderer zur Seite, auch nachdem die Entscheidung gefällt wurde.
- Achten Sie auf Zeichen plötzlichen Ärgers oder Rückzug. In diesen Fällen sollten Sie den Zauderer vom Druck eine Entscheidung treffen zu müssen, befreien.

JA-SAGER



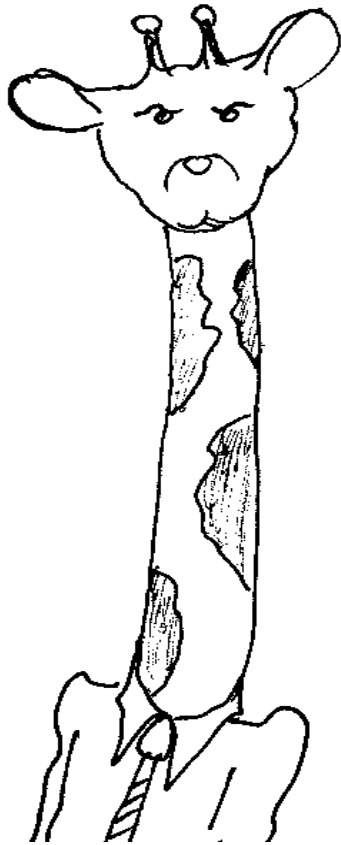
... stimmt oft Dingen zu, ohne wirklich überzeugt zu sein, oder übernimmt Aufgaben, die er aber dann doch nicht erfüllt.

Umgang mit Ja-Sagern

Ihr Ziel: Zusagen bekommen, auf die Sie sich verlassen können.

- Honorieren Sie Ehrlichkeit. Lassen Sie nicht zu, dass Ja-Sager unrealistische Verpflichtungen eingehen.
- Achten Sie auf Streßreaktionen bei Ihrem Gegenüber. Seien Sie zu Kompromissen bereit.
- Helfen Sie ihm, Seine Aufgaben und Tätigkeiten zu planen und zu koordinieren.
Vereinbaren Sie Zwischenlösungen.

NÖRGLER



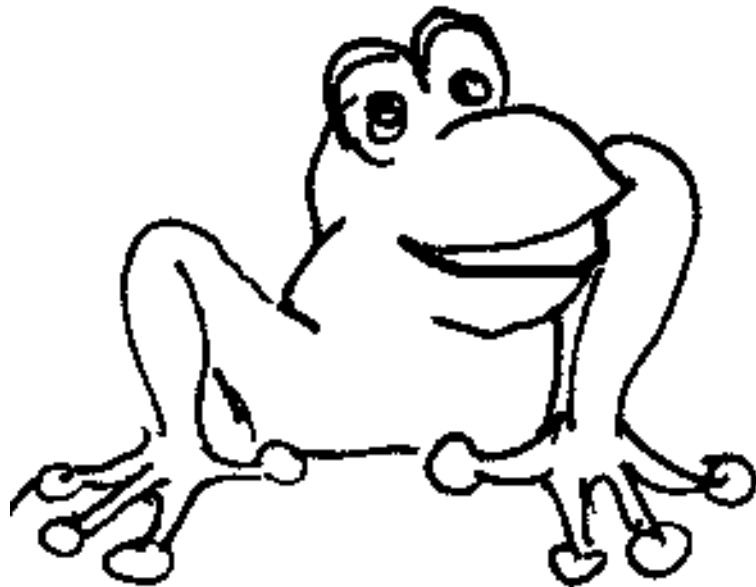
**... weiß immer, warum
etwas nicht
funktionieren kann.
Eine ständige Quelle
von Hoffnungslosigkeit
und Agonie.**

Umgang mit Nörglern

**Ihr Ziel: Den Nörgler zum Handeln
veranlassen.**

- Hören Sie den Einwänden genau zu, selbst wenn es ihnen schwer fällt oder sie ungeduldig werden.
- Bestätigen Sie das Gesagte, indem Sie es paraphrasieren, und prüfen Sie, wie der andere reagiert.
- Wiederholen Sie die relevanten Fakten ohne Bewertung.
- Versuchen Sie Einwände von Vorwänden zu trennen.
Fordern Sie ihn auf, eine mögliche Lösung zu entwerfen.
- Fragen Sie ihn immer wieder nach seinem Ziel.

LAMENTIERER



**... weiß dass es die Welt
um ihn herum schlecht
mit ihm meint.
Lösungsvorschläge
werden so gekonnt
abgeschmettert, bis
man selbst von der
Hoffnungslosigkeit der
Situation überzeugt ist.**

Umgang mit Lamentierern

Ihr Ziel: Ihre eigene Handlungsfähigkeit aufrechterhalten.

- Lassen Sie sich nicht von der Hoffnungslosigkeit des Lamentierers anstecken.
- Machen Sie optimistische, aber realistische Aussagen über vergangene Erfolge bei der Lösung ähnlich gelagerter Probleme.
- Versuchen Sie nicht, den Lamentierer in einem Streitgespräch von seinem Pessimismus abzubringen.
- Richten Sie in Gesprächen den Fokus auf Lösungen und auf Zukünftiges. Seien Sie notfalls bereit im Alleingang zu Handeln.

Positive Absichten erkennen

