



Gesprächskompetenz stärken!

Umgang mit schwierigen
Beratungssituationen und mit Personen mit
Konflikten



Verhalten = Person & Kontext

Das Verhalten von Personen kann in unterschiedlichen Kontexten sehr anders sein!





Fakten zu Persönlichkeitsstörungen

„Schwierige Menschen haben schwere Erfahrungen gemacht, dafür verdienen sie unser Verständnis“ (Jörg Berger, Stachelige Persönlichkeiten, 2014)

- Menschen mit extremen Persönlichkeitsstilen haben kein Bewusstsein der Dysfunktionalität ihres Verhaltens.
- Sie kommen nicht in die Beratung, weil sie ihre Verhalten verändern wollen, sondern weil sie unter den Symptomen oder den Auswirkungen ihres Verhaltens leiden.
- Der Selbstzugang bzw. das Gespür für sich ist bei Menschen mit extremen Persönlichkeitsstilen nicht gut ausgeprägt.



Wie erleben wir solche Klient:innen in der Beratung?

*„Persönlichkeitsstörungen sind immer auch Beziehungsstörungen.“
(Hafner/Ritz, Irgendwie seltsam, 2020)*

- Hohes Misstrauen
- Die Tendenz, wenig von sich preiszugeben
- Eine starke Tendenz, Images von sich zu produzieren
- Schlechte Repräsentation eigener Problemanteile
- Als Berater:in fühlen wir uns häufig manipuliert.
- Wir können als Berater:innen auch „getestet“ werden, um unsere Vertrauenswürdigkeit, unsere Verlässlichkeit festzustellen.



Den Kompass fest in der Hand behalten...



Impulsvortrag „Gesprächskompetenz stärken“



Worauf wir achten müssen...

- Extrem wachsam prüfen, was sind meine Anteile als Beratende:r?
- Welche Dynamik wird durch die Persönlichkeit des Ratsuchenden ausgelöst?
- Beziehungs- und Prozessebene im Blick behalten





Impulsvortrag „Gesprächskompetenz stärken“



Histrionischer Stil

- Sucht beständig Aufmerksamkeit und möchte „gesehen“ werden
- Impulsives und emotional dramatisierendes Verhalten (extrovertiertes Temperament)
- Geht schnell in Beziehung, wird teilweise als grenzüberschreitend erlebt
- Jammert viel und beklagt sich über andere
- Schwierigkeit, (eigene) Fehler und Unstimmigkeiten zu erkennen
- Viel Handlungsenergie
- Probleme schwierige Aufgaben anzugehen, die Planung benötigen



Alarmzeichen



Impulsvortrag „Gesprächskompetenz stärken“



Wie wir unseren Kompass in der Hand behalten...

- Empathie signalisieren und volle Aufmerksamkeit geben
- Internalisierende Fragen: „Wie geht es Ihnen damit?“, „Was genau macht es schlimm für Sie?“
- Stimmungen auf Distanz halten, nicht mitreißen lassen
- Das Wesentliche im Blick behalten (Achtung: Vom Hölzchen aufs Stöckchen...)
- Rollenklarheit herstellen: Beratende:r und Klient:in
- Klar in Führung bleiben im Gespräch



Impulsvortrag „Gesprächskompetenz stärken“



„Wissen Sie, mein langjähriger Therapeut hat meine intellektuellen Ansprüche erfüllt. Mir bringt das nichts mit Menschen zu sprechen, die mir geistig nicht folgen können. Und jetzt schaue ich eben mal, was mir das Coaching hier bringen könnte, ob es meinen Erwartungen entspricht...“

(Zitat eines Klienten in unserer ersten Coachingsitzung)



Narzisstischer Stil

- Größen-Selbst: „Ich bin besonders.“
Neigung zu übertriebener positiver Selbstdarstellung
- Kontakte zu idealisierten Personen, die dem „Größen-Selbst“ gerecht werden
- Hohe Anspruchshaltung an andere und deren Hilfsbereitschaft
- Mangel an Empathie
- Unfähigkeit, Gefühle anderer zu erkennen
- Hohe Verletzlichkeit gegenüber Kritik
- Ausbeuterische Tendenzen in zwischenmenschlichen Beziehungen



Alarmzeichen



Impulsvortrag „Gesprächskompetenz stärken“



Wie wir unseren Kompass in der Hand behalten...

- Sich vom Dominanzverhalten des Gegenübers nicht verunsichern lassen (Achtung Kompetenzgerangel!)
- Geduld zeigen im Aufbau von Vertrauen
- Gute Balance zwischen Anerkennung und Distanz pflegen
- Eigene Strategie beibehalten, gelassen das eigene Vorgehen fortsetzen
- Gefühle der Minderwertigkeit/Inkompetenz wahrnehmen und für sich selbst verändern
- Die potentielle eigene Bedrohlichkeit im Blick behalten



Impulsvortrag „Gesprächskompetenz stärken“



Passiv-aggressiver Stil

- Neigen zu Skepsis gegenüber Neuem und Anforderungen von außen
- Pessimistische Einstellung; skeptische, vorausdenkende Haltung
- Meiden das offene Austragen von Konflikten
- Gefühl von Benachteiligung
- Unangemessene Kritik an Autoritäten
- Probleme mit Kritik umzugehen
- Widerstand gegen Beratung läuft immer „verdeckt“; nach außen hin sehr kooperativ und motiviert
- Lieblingsformulierung: „Ja, aber...“



Alarmzeichen



Impulsvortrag „Gesprächskompetenz stärken“



Wie wir unseren Kompass in der Hand behalten...

- Maximale Transparenz im Beratungsprozess herstellen und Wahlfreiheit lassen (Autonomie!)
- Bedenken schon im Voraus ansprechen
- Nicht zu sehr ins Tun kommen; bloß kein Feuerwerk der Methoden starten
- Sich nicht zu Mitleid hinreißen lassen, die Opferrolle nicht einfach hinnehmen
- Kosten des Verhaltens klar machen





Paranoider Stil

- Nehmen an, dass ihnen andere schaden, sie beeinträchtigen und behindern wollen.
- Sind ständig auf der Hut und deuten das Verhalten anderer als bedrohlich.
- Wollen sich nicht „in die Karten“ schauen lassen.
- Reagieren oft impulsiv und aggressiv auf das vermeintlich schädigende Verhalten anderer Menschen.
- Sind gefangen in einem Kreislauf von sich selbsterfüllenden Prophezeiungen.
- Wirken nach außen hochgradig angespannt, latent aggressiv und abwertend.



Alarmzeichen



Impulsvortrag „Gesprächskompetenz stärken“



Wie wir unseren Kompass in der Hand behalten...

- Trotz Ablehnung freundlich und zugewandt bleiben, Ruhe bewahren, Geduld zeigen
- Hohes Maß an Transparenz signalisieren
- Sich den „aufgeblasenen Drachen“ bewusst machen
- Provokation als „Falle“ wahrnehmen
- Neutral und objektiv bleiben, sich nicht mit der Klientin, dem Klienten solidarisieren
- Beständig in der Beratendenrolle bleiben, professionelle Distanz wahren



Es bleibt eine große Herausforderung...

Mit Menschen mit ausgeprägten
Persönlichkeitsstilen zu arbeiten...





Was hilft mir dabei?

- Kontakt zu mir halten (Mentalübungen)
- Metaebene einnehmen, Spiele & Tests erkennen
- Austausch mit Kolleginnen und Kollegen
- Meine Grenzen kennen
- Pausen einbauen, für mich sorgen im Gespräch



Selbstklärung

- Was brauche ich im Umgang mit schwierigen Klient:innen?
- Wie reagiert meine Persönlichkeit auf die Persönlichkeit meines Gegenübers?
- Welche Fallen nehme ich für mich wahr?
- Wie gut kann ich es aushalten, mit dem Gegenüber in einen Konflikt zu geraten?



Hilfreiche Literatur zum Thema

- Hafner/Ritz, Irgendwie seltsam! Über den Umgang im Coaching mit extremen Persönlichkeiten, managerseminare, 2020
- Rainer Sachse, Persönlichkeitsstile. Wie man sich selbst und anderen auf die Schliche kommt, Junfermann, 2019
- Bärbel Wardetzki, Blender im Job. Vom klugen Umgang mit narzisstischen Chefs, Kollegen und Mitarbeitern, dtv, 2017



Vielen Dank!

Ich wünsche Ihnen viel Geduld, Kraft und Gelassenheit für alle schwierigen Gespräche, die Sie in nächster Zeit führen.

Ihre Bettina Hafner

Kontakt:

hafner@bettina-hafner.de

Mobil 0177 444 75 71

