

## Situationstypen

Im Folgenden werden verschiedene Situationstypen vorgestellt und Handlungsstrategien erprobt, die helfen, die Situation erfolgreich zu „meistern“.

### 1. Situationen vom Typ A – „Recht durchsetzen“

#### Rollenspiel A:

Anweisung an Person A: *„Sie haben sich ein neues Hemd gekauft. Erst beim Auspacken stellten Sie fest, dass die Naht an einer Stelle gerissen ist. Dies war jedenfalls im eingepackten Zustand nicht zu sehen. Am nächsten Tag gehen Sie mit dem Hemd in das Geschäft und verlangen einen Umtausch ...“*

Anweisung an Person B: spielt dabei den Interaktionspartner (VerkäuferIn)

*Hinweise für den/die TrainerIn:* Wichtig sind in dieser Situation folgende Verhaltensweisen, die vom Trainer/von der TrainerIn beobachtet, mitdokumentiert und in der Gruppe anschließend diskutiert werden, mit dem Fokus: Wurde der Umtausch durchgesetzt oder nicht? Welche Interaktionsprozesse sind konkret abgelaufen? Waren diese für diese Situation förderlich oder nicht?

- Klare Forderungen: Keine langen Erklärungen und schon gar keine Entschuldigungen sind in dieser Situation angebracht. Klar und deutlich sagen – inklusive einer Begründung – was man will. Ich-Form verwenden. Sich eher nicht in ein Gespräch mit dem Verkäufer/der Verkäuferin verwickeln lassen. Sonst läuft man Gefahr, das eigentliche Anliegen aus den Augen zu verlieren.
- Deutlich sprechen: Eine laute und deutliche Stimme ist wichtig, jedoch sollte Person A sich nicht dazu verleiten lassen, aggressiv zu werden. Dies schwächt nämlich die eigene Position beim „Recht durchsetzen“.
- Blickkontakt: Der Blickkontakt ist in allen sozialen Situationen/Interaktionen wichtig. Vielen Menschen ist die Relevanz des Blickkontaktes gar nicht bewusst, er hat aber in der Praxis eine enorme Bedeutung. Jemandem in die Augen sehen zu können impliziert Selbstsicherheit.

### 2. Situationen vom Typ B – „Beziehungen“

#### Rollenspiel B:

Anweisung an Person A: *„Sie haben einen anstrengenden, unerfreulichen Tag in der Arbeit hinter sich. Es war sehr hektisch. Ihr Chef war zudem ausgesprochen schlecht gelaunt und hatte an Ihnen einiges auszusetzen. Sie kommen nach Hause und möchten eigentlich Ihre Ruhe haben. Ihr/Ihre PartnerIn ist bereits zuhause und wartet schon auf Sie, weil er/sie mit Ihnen seine/ihre Beförderung feiern möchte.“*

Anweisung an Person B: Sie spielen den/die PartnerIn.

*Hinweise für den/die TrainerIn:* In dieser Situation stehen nicht Forderungen im Vordergrund, sondern das Äußern von Gefühlen, Empfindungen und Bedürfnissen. Person A hat ein Recht auf die Äußerung ihrer Gefühle, Wünsche und Empfindungen. In dieser Situation hat sie es jedoch schwer, ihre Bedürfnisse zu erfüllen. Eine Erfüllung seiner/ihrer Bedürfnisse gelingt nur, indem Person B dazu gebracht wird, sich in die Person A hineinzufühlen. Schließlich soll Person A soweit gebracht werden, dass Person B Person A entgegenkommt – aber von sich aus!

### 3. Situationen vom Typ C „um Sympathie werben“

### Rollenspiel C:

Anweisung an Person A: „*Sie gehen in ein Café und an einem Tisch sehen Sie eine Person sitzen, welche Sie sehr attraktiv finden. Diese Person möchten Sie gerne näher kennen lernen.*“

Alternative: „*Sie haben sich erfolgreich um eine neue Stelle beworben und werden zu einem Vorstellungsgespräch eingeladen.*“

Anweisung an Person B: Sie spielen die „attraktive Person“ im Kaffeehaus.

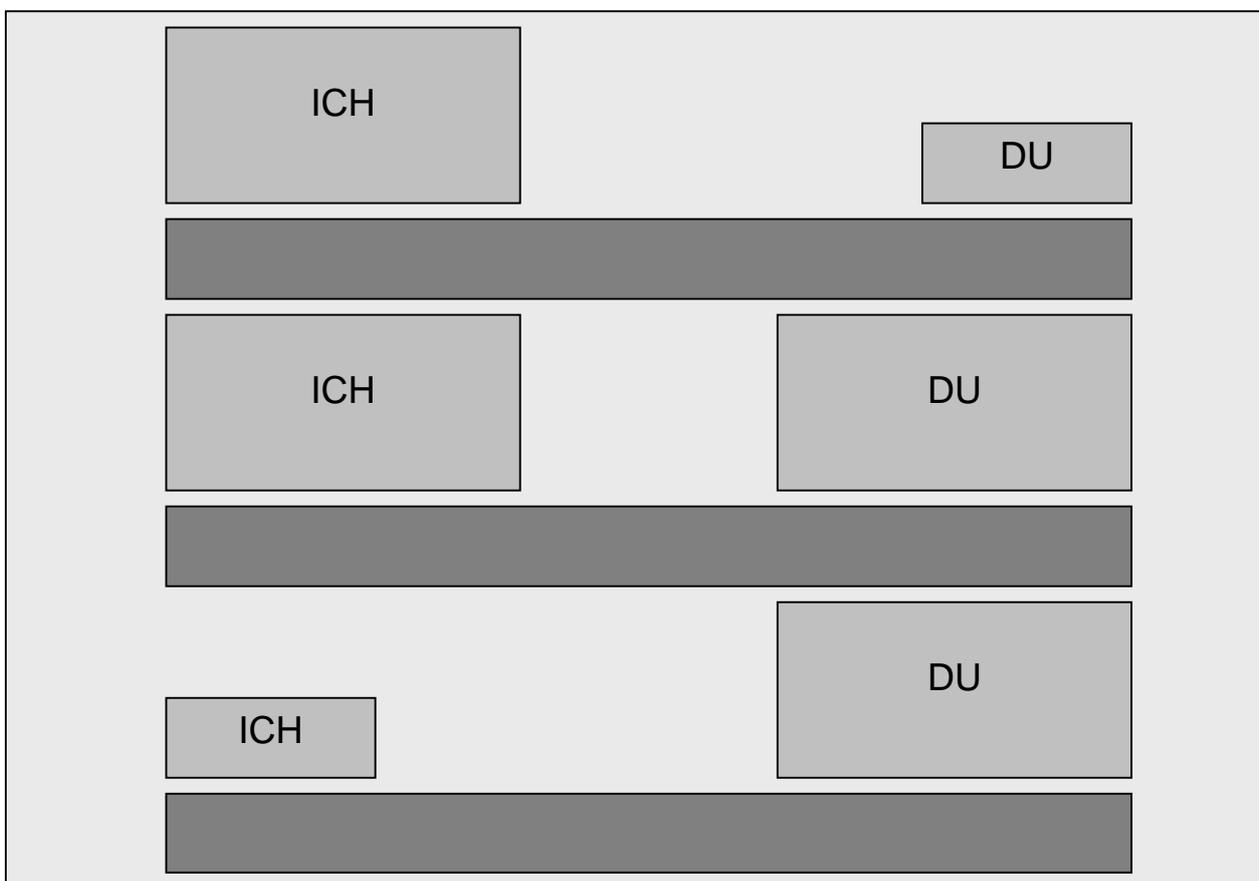
Alternative: Sie spielen den/die ChefIn oder Personalverantwortliche/n beim Vorstellungsgespräch.

*Hinweise für den/die TrainerIn:* In bestimmten Situationen ist das Ziel leichter zu erreichen, wenn die Person, die das Ziel anvisiert, für nett und sympathisch gehalten wird. Wichtig in der wie oben beschriebenen Situation ist, dass A ganz gezielt seinen Charme spielen lassen muss, freundlich sein muss, Komplimente machen muss, interessiert zuhören können muss und nachfragen (teilnehmende Kommunikation), wenn B etwas erzählt. Wichtig ist, dass die Person A dabei authentisch ist.

### Vergleich der drei Situationstypen:

Ein wesentlicher Unterschied besteht in der Rechtssituation (siehe folgende Abbildung). Viele Probleme sozialer Interaktion sind darin begründet, dass die Beteiligten die Situation unterschiedlich definieren und sich deshalb unangemessen verhalten.

Abbildung: Das Rechte-Verhältnis in verschiedenen Situationen<sup>1</sup>



<sup>1</sup> Hinsch/Wittmann 2003, Seite 54.

In der 1. Situation sind alle Rechte auf Ihrer Seite, in der Situation „Um Sympathie werben“ ist das Rechte-Verhältnis genau umgekehrt. In der Situation „Beziehungen“ sind die Rechte ausgeglichen.

**Methode:** Theorie-Input (kurz), Rollenspiel und Nachbesprechung in der Gruppe – Dokumentation der Hinweise und Ergebnisse an Flipcharts.