

(W8) „Burgstrasse“ LF: Farbverändernde Haarbehandlungen	Fach: Kommunikation	Datum:
	Klasse:	Name:
Kommunikation verbessern!		

Gesprächsstörende Äußerungen erfassen und vermeiden!

1.) Markiert im folgenden Gespräch störende Formulierungen!

Bei einer Stammkundin wird von der Auszubildenden Katrin Farbe aufgetragen. Nach dem Abspülen stellt die Gesellin Eva fest, dass das gewünschte Farbziel nicht erreicht wurde. Sie beschwert sich ziemlich ungehalten bei Katrin: „So eine Schweinerei! Das ist schon das dritte Mal, dass die Farbe bei dir Mist geworden ist!“ Katrin antwortet gereizt: „Das kann nicht sein, ich hab mich doch genau an die Vorgaben in der Karteikarte gehalten und die hast du geschrieben! Darauf antwortet Eva: Ach, jetzt weiß die Azubine besser Bescheid als ich, das ist ja interessant.“ Im Gegenzug erwidert Katrin verärgert: „Das ist eine Lüge, das hab ich gar nicht gesagt. Du sollst mir nur erklären, was schief gelaufen ist.“ Eva daraufhin: „Das wird ja immer schöner, jetzt soll ich auch noch das wieder gerade bügeln, was du verbockt hast.“ Im Übrigen habe ich zu viel am Hals, um mich um deine Wünsche zu kümmern!“

2.) Warum stören diese Formulierungen (Killerphrasen) den Gesprächsverlauf?

3.) Wie hätten sich die Beteiligten ausdrücken müssen, damit das Gespräch erfolgreich verlaufen wäre?

Gesprächsstörende Äußerungen erfassen und vermeiden!

1.) Markiert im folgenden Gespräch störende Formulierungen!

Bei einer Stammkundin wird von der Auszubildenden Katrin Farbe aufgetragen. Nach dem Abspülen stellt die Gesellin Eva fest, dass das gewünschte Farbziel nicht erreicht wurde. Sie beschwert sich ziemlich ungehalten bei Katrin: „So eine Schweinerei! Das ist schon das dritte Mal, dass die Farbe bei dir Mist geworden ist!“ Katrin antwortet gereizt: „Das kann nicht sein, ich hab mich doch genau an die Vorgaben in der Karteikarte gehalten und die hast du geschrieben! Darauf antwortet Eva: Ach, jetzt weiß die Azubine besser Bescheid als ich, das ist ja interessant.“ Im Gegenzug erwidert Katrin verärgert: „Das ist eine Lüge, das hab ich gar nicht gesagt. Du sollst mir nur erklären, was schief gelaufen ist.“ Eva daraufhin: „Das wird ja immer schöner, jetzt soll ich auch noch das wieder gerade bügeln, was du verbockt hast.“ Im Übrigen habe ich zu viel am Hals, um mich um deine Wünsche zu kümmern!“

2.) Warum stören diese Formulierungen (Killerphrasen) den Gesprächsverlauf?

3.) Wie hätten sich die Beteiligten ausdrücken müssen, damit das Gespräch erfolgreich verlaufen wäre?

