



**Tina Gärtner**  
Hundeunternehmer  
gut beraten

## **Umgang mit Vielrednern – Wenn Kunden zu viel Raum einnehmen.**



*Sarah Both mit Alma, bothshunde.com, Art is Passion Photodesign by Silvia Höld*

## **Oder Dir ein Ohr abkauen.**



## Umgang mit Vielrednern - wenn Kunden zu viel Raum einnehmen

Du kennst sie 100%ig aus Seminaren, in denen Du selbst als Teilnehmer saßt: Diese Menschen, die zu viele Fragen stellen. Die diese Fragen zu ausschweifend formulieren. Die zu viele und zu lange Geschichten von sich und ihrem Hund erzählen. „Also, bei uns ist das ja so...“. Wie Du selbst immer unruhiger wurdest, während diese Person wieder einmal erzählte und dem Trainer oder Referenten wertvolle Zeit stiehlt. Wie Du Dich im Raum nach den anderen Teilnehmern umschaust, um festzustellen, ob es nur Dich stört, dass diese Person so viel redet, und Du an den anderen Blicken merkst: „Nein, die anderen sind auch genervt.“ Wie Du im Gesicht des Referenten forschst um herauszufinden, was er über dieses Verhalten denkt und wann er dem wohl ein Ende setzt. Und wie Du irgendwann, wenn sie<sup>1</sup> wieder Luft holt, um das Wort an sich zu reißen, innerlich die Augen verdrehst und „Nicht schon wieder!“ denkst.

Es gibt sie regelmäßig, diese Teilnehmer. Und nun bist Du Hundeeunternehmer, stehst selbst vor Gruppen und bist eben dieser Referent, der von den empathischen, ruhigen Teilnehmern angeschaut wird mit der stummen Frage, wann Du ihm Einhalt gebietest: Dem Vielredner.

In diesem Skript fokussieren wir uns auf die Situation, dass Du einen **Vielredner in einer Gruppenveranstaltung** hast, also einem Vortrag, Gruppenkurs oder Workshop. Wie Du mit einem Vielredner in einer Einzelberatung umgehst, erfährst Du in der Webinaraufzeichnung.

### Warum ist der Vielredner ein Vielredner?

Der Versuch einer kleinen Charakterstudie.

Die **Symptome eines Vielredners** habe ich oben beschrieben:

- Er nimmt in einer Gruppe überproportional Raum ein und beansprucht den Trainer/Referenten stark für sich.
- Er scheint sich nicht um die Bedürfnisse der anderen Teilnehmer zu kümmern und stellt jede Frage, die ihm wichtig erscheint und die ihm durch den Kopf geht.
- Er scheut sich nicht, zu den Fragen Geschichten mit viele Details zu erzählen.

---

<sup>1</sup> Ja, ich nehme hier einfach einmal an, es handelt sich dabei um eine Frau ;-)



- Er scheint wenig empathisch zu sein und kein Gefühl dafür zu haben, wann er den Zeitrahmen sprengt oder den anderen Teilnehmern Raum wegnimmt.

**Weshalb jedoch zeigt ein Mensch diese Symptome?** Dafür gibt es verschiedene Erklärungen:

1. Der Selbstdarsteller: „Ich weiß es besser. Das habe ich alles schon erlebt.“
2. Der Einsame: „Ich möchte gehört werden. Endlich versteht mich jemand.“

Im Grunde gibt es noch einen dritten Typ, den **Erkenntnistyp**, der sagt „Ich bin an dem Thema zutiefst interessiert und möchte jedes Detail verstehen.“ Der Erkenntnistyp ist einer von drei Persönlichkeitstypen nach Dietmar Friedmann<sup>2</sup>. Er will es *wirklich* verstehen. Er hinterfragt das, was er hört, stellt Querverbindungen zu anderen Themen und ist äußert wiss- und lernbegierig. Ein wirkliches „Problem“ wird der Erkenntnistyp in Gruppen jedoch nur selten. Es handelt sich hierbei meist um eher zurückhaltende Typen, die mehr denken als reden. Sie kommen eher schlecht ins Tun und hätten nichts dagegen, sich die gesamte Zeit „einfach nur zu unterhalten“ und zu diskutieren. Aber sie sind keine Dauerredner oder penetranten Unterbrecher und fallen deswegen in Gruppen eigentlich gar nicht so oft negativ auf. Ihnen geht es um die **Sache** – die steht für sie im Mittelpunkt. Deswegen werden wie diesen Typus im Folgenden nicht weiter in den Fokus nehmen.

Die anderen beiden Typen hingegen zeigen die klassischen Vielredner-Symptome.

Der **Selbstdarsteller** redet, weil er sich so gerne reden hört. Er hat die interessanteren Erfahrungen gemacht und muss daher unbedingt eigene Anekdoten beisteuern. Seine Meinung ist so wichtig, dass sie zwingend zu jedem Aspekt gehört werden muss. Er kennt das alles im Grunde schon und ist nur da, um zu schauen, ob es nicht doch noch etwas Neues zu lernen gibt. Gibt es nicht – er weiß das alles schon. Oft auch besser als der Referent selbst. Dem Selbstdarsteller geht es um **sein Ego**, das er füttern und stärken möchte, indem er **seine Kompetenz und Erfahrung zeigt**. Er möchte belehren oder einfach nur seine Geschichte loswerden. Diese Menschen haben einen starken **Geltungsdrang und das Bedürfnis, im Mittelpunkt zu stehen**.

Der **Einsame** ist froh, dass da jemand ist, der ihm nahezu ungeteilte Aufmerksamkeit zukommen lässt und für den er wichtig ist. Oft sind dies Menschen, die viel alleine sind oder niemanden haben, bei dem sie das Gefühl haben, sich öffnen zu können. Vielleicht fühlen sie sich auch im Alltag und/oder Job untergebuttert und kommen dort nicht zum Zuge. Nun sind sie in einer Situation, in der sie **eine gewisse Bedeutung einnehmen** – schon per definitionem, denn sie sind Teilnehmer Deiner Veranstaltung und haben somit (endlich einmal!) ein gewisses Anrecht darauf, gehört zu werden. Endlich können sie sich einmal etwas von der Seele reden. Sie nehmen sich nicht die Bühne, weil sie sich so toll finden, sondern weil sie sich dadurch etwas besser und wichtiger fühlen. Sie haben ein starkes **Bedürfnis nach Aufmerksamkeit und Anerkennung** und holen sich so Streicheleinheiten für ihre Seele.

---

<sup>2</sup> Auch Sachtyp genannt. Zum Weiterlesen: [www.mensch-und-psyche.de/typenmodelle/psychographie](http://www.mensch-und-psyche.de/typenmodelle/psychographie)



In Unternehmen und im beruflichen Kontext, etwa beim Smalltalk auf offiziellen Parties oder auf Netzwerkveranstaltungen, gibt es noch den **nervösen Vielredner**. Der redet viel, um seine Nervosität und Unsicherheit zu überspielen. Nach dem Motto „Bloß keine unangenehme Gesprächspause aufkommen lassen.“ Für unsere Situation eines Vortrags oder Gruppenkurses spielt dieser Vielredner-Typ kaum eine Rolle. Denn hier kann er ja Verantwortung abgeben und steht nicht im Mittelpunkt. Außer Du fragst ihn aktiv nach seiner Meinung und lenkst somit die Aufmerksamkeit auf ihn – dann kann es natürlich sein, dass er all sein Können zeigt ;- ) und viel zu lange und ausführlich antwortet, um seine Unsicherheit zu überspielen.

Es gibt übrigens sogar ein **Krankheitsbild**, das den extremen Vielredner beschreibt. Das nennt sich Logorrhoe und ist z.B. auf Wikipedia nachzulesen.

## Die bellen nur, beißen aber nicht.

Das Wichtige an Vielrednern: **Sie meinen es nicht böse**, wenn sie sich verhalten, wie sie sich nun mal verhalten. Das hat der obige Versuch einer Mini-Charakterstudie Dir hoffentlich ein wenig näher gebracht. **In ihrer Welt geht es halt um sie.** Nicht um die Gruppensituation, die anderen Teilnehmer oder Dich als Referenten oder Trainer. Es geht um sie – aus den unterschiedlichsten Gründen: Um ihr Ego zu polieren, Aufmerksamkeit zu bekommen, Unsicherheit zu überspielen oder etwas tiefgreifend zu verstehen.

Nicht einmal der Selbstdarsteller, sicherlich der unangenehmste Typus des Vielredners, hat die Absicht, Dich aus dem Konzept zu bringen, weil er Dir etwas Böses möchte. **Er unternimmt nichts gegen Dich, sondern macht etwas FÜR sich.** Er versucht, ein Bedürfnis zu befriedigen. Das tun wir alle, den ganzen Tag, mit jeder einzelnen Handlung, die wir ausführen, und jedem einzelnen Satz, den wir sagen. Seine Taktik zur Befriedigung seines Bedürfnisses ist einfach nur sehr unangenehm für alle anderen Menschen drumherum. Etwas Böses möchte er Dir oder den anderen jedoch nicht.

Oft **merken Vielredner überhaupt nicht**, was sie mit ihrem Verhalten bewirken und wie sehr sie stören. Es ist eine über viele Jahre antrainierte Verhaltensweise, die ihren Ursprung vielleicht schon in der Kindheit hatte: Dort wurde derjenige vielleicht nur gehört, wenn er „laut wurde“, sich (rücksichtslos) Raum nahm und das Wort an sich riss. Was Vielredner in der Regel mitbringen, ist eine gewisse Ich-Bezogenheit und dafür **wenig oder keine Empathie**. Empathie (die Fähigkeit, sich in einen anderen Menschen einzufühlen) würde sie merken lassen, dass sie Unmut hervorrufen und sich andere Menschen in ihrer Gegenwart unwohl oder hilflos fühlen. Den meisten Vielrednern ist das überhaupt nicht bewusst.

Und ja, manchen ist es sicherlich schlichtweg egal. ;-)



## Dein Anteil daran, dass Du einem Vielredner zuhörst

An einer Kommunikation sind **immer zwei Parteien** beteiligt. Selbst wenn die Kommunikation aus einem Monolog besteht, nehmen zwei Menschen daran teil: Der Vielredner und der Gegenüber, der das zulässt und sich als Empfänger dieses Monologs zur Verfügung stellt.

Das Dumme ist: Wir Hundeeunternehmer zeichnen uns in der Regel durch ein **hohes Maß an Empathie** aus. Es ist quasi unser Job, sich in unseren Gegenüber hineinzusetzen und seine Gefühle nachzuvollziehen. Als Dienstleister sind wir beratend tätig. Ein **guter Berater** hört zu, versteht, fragt nach, gibt Raum und stellt seinen Kunden in den Mittelpunkt des Gesprächs.

Nur... all das ist **das Schlimmste, was man mit einem Vielredner machen kann**. Das ist Wasser auf seinen Mühlen und bringt ihn erst so richtig schön in Fahrt: Je mehr Empathie und aktives Zuhören er bekommt, **desto mehr fühlt er sich bestärkt** und umso mehr Raum nimmt er sich. Das, was also eigentlich Dein großes Plus ist und Dich als Hundeeunternehmer besonders macht – nämlich auf den Kunden einzugehen, ihm Raum zu geben und ihn großartig zu beraten – ist bei einem Vielredner in einer Gruppensituation völlig fehl am Platz und führt Euch nur tiefer in die unangenehme Situation hinein.

Ein weiterer Aspekt, weshalb Du Dich evtl. in einer Situation wiederfindest, in der Du einem Vielredner zuhörst, obwohl doch eigentlich *Du* der Vortragende sein solltest: **Du bist nicht gut vorbereitet**. Und zwar in zweierlei Hinsicht:

1. Du hast nicht klar, was Du in diesem Termin (dem Vortrag, der Arbeitseinheit in einem Workshop, der Gruppenstunde) erreichen möchtest. Du hast **kein Ziel** vor Augen, Du hast die Inhalte, die Du vermitteln möchtest, nicht klar definiert und somit keinen roten Faden. Je weniger Struktur und Rahmen Du hast, desto schwieriger ist es für Dich, einen Vielredner auszubremsen und **wieder in Deine Spur zu gelangen**. In welche Spur auch, wenn Du sie Dir vorher nicht gelegt und abgesteckt hast?
2. Du hast Dich vorab nicht damit befasst, wie Du mit solchen Unterbrechungen und **diesem Kundentyp umgehen** möchtest. Wenn Du diese Situation vorab in Gedanken durchspielst, verschiedene Gesprächsverläufe betrachtest oder die Situation sogar mit einem Freund probst, wirst Du im wahren Leben nicht nach Worten suchen oder fieberhaft überlegen, was Du nun tust. Durch eine gute Vorbereitung hast Du verschiedene **Strategien, die Du im Ernstfall anwenden kannst**. Das steigert Dein Selbstvertrauen immens, weil Du Kontrolle über die Situation hast und weder Dich noch die Gruppe an den Vielredner ausliefern musst.





Was könnte zusammenfassend also **Dein Anteil daran sein, dass sich ein Vielredner zu viel Raum nimmt?**

- Du hörst weiterhin aktiv zu und bist ein toller Berater, obwohl das Vielreden dadurch nur verstärkt wird.
- Du bist nicht gut vorbereitet und hast kein klares Konzept für die Stunde/Arbeitseinheit.
- Du bist nicht gut vorbereitet und weißt nicht, wie Du mit solchen Teilnehmern umgehen kannst und möchtest.

Damit das nicht passiert, bekommst Du nun Input, was Du tun kannst, um Vielredner zu stoppen und in die richtige Bahn zu lenken.

...weitere Inhalte in diesem Input:

- ✓ Strategien zum Umgang mit Vielrednern mit Beispielformulierungen
- ✓ Jetzt sei doch mal unhöflich... ist es nicht unhöflich, diese Strategien anzuwenden?
- ✓ Umgang mit Vielrednern in Einzelgesprächen – 7-Schritt-Vorgehen mit ausformulierten Beispielsätzen
- ✓ Vorbereitung sind 50% des (Gesprächs)Erfolgs: Was Du im Vorfeld tun kannst und solltest
- ✓ Strategien, die nicht empfehlenswert sind
- ✓ Leitrahmen für all diese Strategien
- ✓ Checkliste „Umgang mit Vielrednern“