

Patrick Rohr

# So meistern Sie jedes Gespräch

Mutig und souverän argumentieren – im Beruf und privat

Ein Ratgeber aus der Beobachter-Praxis

# Inhaltsverzeichnis

Vorwort	11
---------	----

## TEIL I: GRUNDLAGEN

### **1. Darum gehts – eine Inhaltsübersicht** **14**

---

1.1 Vertrauen als Grundlage	18
Trau, schau, wem	19
Vertrauensfaktor verständliche Sprache	19
Vertrauensfaktoren Körpersprache und Mimik	20
Vertrauensfaktor aktives Zuhören	20
Vertrauensfaktor Ehrlichkeit	21
1.2 Das Vertrauensmodell in verschiedenen Situationen	23
Geschickt verhandeln	23
Souverän bei emotionalen Ausbrüchen	24
Sicher in schwierigen Situationen	25
Sattelfest im Smalltalk	25
Kompetent mit Angestellten, Mitarbeiterinnen, Chefs	26
Erfolgreich im Verkauf	27
Verständnisvoll im Verwaltungs- und Behördengespräch	29
Respektvoll im Gesundheitsbereich	30

### **2. Vertrauen ist das A und O** **32**

---

2.1 Kann man Vertrauen «schaffen»?	36
Kein Vertrauen – kein Erfolg	36
Wem vertrauen wir?	37

<b>2.2 Glaubwürdig durch Verständlichkeit</b>	<b>38</b>
Keine Fremdwörter, keine Fachsprache	38
Aha-Effekte dank Sprachbildern und Beispielen	40
<b>2.3 Die Signale der Körpersprache</b>	<b>42</b>
Mit Armen und Händen Offenheit signalisieren	43
Freundliche Mimik	44
Den Blickkontakt halten	45
<b>2.4 Versteckte Botschaften erkennen</b>	<b>46</b>
Was wir sagen, ohne es zu sagen	47
Lieber höflich als verletzend	48
<b>2.5 Vertrauen gewinnen durch Aufmerksamkeit</b>	<b>52</b>
Schlüssel zum Verständnis: aktives Zuhören	53
Die richtige Botschaft heraushören	55
Gut vorbereitet ins Gespräch	56
Wenn eine Vorbereitung nicht möglich ist	57
Botschaften des Körpers entschlüsseln	58
<b>2.6 Ein offenes Ohr haben</b>	<b>60</b>
Die Methode des Spiegels	61
Sich ins Gegenüber einfühlen	62
<b>2.7 Die Gesprächsleitung übernehmen</b>	<b>66</b>
Ein Ziel festlegen	66
Gesprächs- und Fragetechniken geschickt einsetzen	67
Metaebene: einen Schritt zurücktreten	69
<b>2.8 Ehrlich und doch respektvoll</b>	<b>70</b>
Von sich reden statt anklagen	71
Schwammige Aussagen vermeiden	72
<b>2.9 Vom heiklen Einsatz der Ironie</b>	<b>74</b>

## TEIL II: GESPRÄCHE IN VERSCHIEDENEN SITUATIONEN

<b>3. Erfolgreich verhandeln</b>	<b>78</b>
<hr/>	
3.1 Ein gutes Resultat als Ziel	82
Maximal- und Teilziele festlegen	83
3.2 Vorbereitung mit Umsicht	86
Argumente festlegen	86
Auf Widerspruch vorbereitet sein	87
Kompromissbereitschaft zeigen	89
3.3 Reklamieren – aber richtig	90
<b>4. Mit emotionalen Ausbrüchen klarkommen</b>	<b>92</b>
<hr/>	
4.1 Schreck lass nach	96
Emotionen zulassen	97
Die Tragweite des Problems erkennen	98
Lösungsvorschläge anbieten	99
Die Lösung festlegen und überprüfen	101
<b>5. Reden in schwierigen Situationen</b>	<b>104</b>
<hr/>	
5.1 Am Anfang steht der Vertrauensverlust	108
5.2 Halt geben	110
Sicher wie ein Bergführer	111
5.3 Wieder herausfinden	120
Die Gesprächsebene wechseln	120
Lachen löst	121
Tragen Sie Sorge zu sich	122

## **6. Keine Angst vor Smalltalk** **124**

---

<b>6.1 Plaudern als soziales Ritual</b>	<b>128</b>
So packen Sie es richtig an	129
Die innere Einstellung zählt	129
Der passende Einstieg	132
Interesse zeigen, neugierig sein	133
Smalltalk muss nicht banal sein ...	135
... aber er darf	136
Tabuthemen? Gibts nicht!	136

## **7. Gespräche im Berufsleben** **138**

---

<b>7.1 Täglich in vielen Rollen</b>	<b>142</b>
Bunte Beziehungsstruktur	142
<b>7.2 Gespräche unter Kollegen</b>	<b>144</b>
Ein Aufsteller: Lob von der Büronachbarin	144
Unter Kollegen kritisieren: eine Herausforderung	145
Ein Charakterzug stört	147
<b>7.3 Eine Sitzung leiten</b>	<b>151</b>
Ziel festlegen	151
Zeitrahmen und Struktur bestimmen	151
Klare Führung	152
<b>7.4 Als Angestellte das Gespräch suchen</b>	<b>155</b>
Ein schwieriges Thema ansprechen	155
Rat holen in einer Konfliktsituation	157
Vom Chef etwas fordern	157
<b>7.5 Als Vorgesetzte das Gespräch führen</b>	<b>160</b>
Ein offenes Gesprächsklima fördern	160
Klare Ziele setzen, Verantwortliche benennen	161

Das Kritikgespräch	162
Am Kaffeetisch	167
Die Mitarbeiterin sucht das Gespräch mit Ihnen	168
<b>7.6 Das Entlassungsgespräch</b>	<b>176</b>
Den Mitarbeiter vorwarnen	176
Schlechte Nachrichten überbringen	177
(Fast) alle Reaktionen sind in Ordnung	178
Qualitäten herausstreichen	179
Fest bleiben	179

### TEIL III: BESONDERHEITEN EINIGER BERUFE

## **8. So gelingen Verkaufsgespräche** **184**

---

<b>8.1 Verkaufen im Detailhandel</b>	<b>188</b>
Die Haltung machts aus	188
Was Sie mit der Körpersprache ausdrücken	189
Geschickte Frage- und Zuhörtechnik	190
Die Sprache des Kunden, der Kundin sprechen	193
Ehrlich währt am längsten	195
Reklamationen entgegennehmen	197
<b>8.2 Versicherungs- und Finanzprodukte verkaufen</b>	<b>199</b>
Verständlich und klar kommunizieren	200

## **9. Gespräche im öffentlichen Dienst** **202**

---

<b>9.1 Für den Bürger sind Sie «der Staat»</b>	<b>206</b>
Sich in die Bürgerin hineinversetzen	207
Das Gegenüber ernst nehmen	208
Nie von oben herab	209
Das Gespräch in die richtige Richtung lenken	215
Auf abstrakte Verwaltungssprache verzichten	219

## **10. Gespräche im Gesundheitsbereich 222**

---

<b>10.1 Vertrauen hilft heilen</b>	<b>226</b>
Effizient dank optimaler Kommunikation	227
Die Dinge beim Namen nennen	230
Erkennen, was dahintersteckt	232
Als Pflegefachfrau Zuwendung geben	235
Praxisassistentin auf Augenhöhe	235
<b>Nachwort</b>	<b>237</b>
<b>Literatur</b>	<b>238</b>