

Patrick Rohr

# So meistern Sie jedes Gespräch

Mutig und souverän argumentieren – im Beruf und privat

**Beobachter**

# 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 Small Talk	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
Auf die eigenen Körpersignale achten	44
Freundliche Mimik	45
Den Blickkontakt halten	46
<b>2.4 Versteckte Botschaften erkennen</b>	<b>48</b>
Was wir sagen, ohne es zu sagen	49
Lieber höflich als verletzend	50
Schwammige Aussagen vermeiden	53
<b>2.5 Vertrauen gewinnen durch Aufmerksamkeit</b>	<b>55</b>
Schlüssel zum Verständnis: aktives Zuhören	56
Die richtige Botschaft heraushören	58
Die vier Ohren	58
Gut vorbereitet ins Gespräch	60
Wenn eine Vorbereitung nicht möglich ist	61
Beobachten Sie die Körpersprache Ihres Gegenübers	62
<b>2.6 Ein offenes Ohr haben</b>	<b>64</b>
Die Methode des Spiegels	65
Sich ins Gegenüber einfühlen	66
<b>2.7 Die Gesprächsleitung übernehmen</b>	<b>70</b>
Ein Ziel festlegen	70
Dank klarer Struktur zum Erfolg	71
Gesprächs- und Fragetechniken geschickt einsetzen	73
Metaebene: einen Schritt zurücktreten	75
<b>2.8 Vom heiklen Einsatz der Ironie</b>	<b>77</b>

## TEIL II: GESPRÄCHE IN VERSCHIEDENEN SITUATIONEN

<b>3. Erfolgreich verhandeln</b>	<b>82</b>
<hr/>	
3.1 Ein gutes Resultat als Ziel	86
Maximal- und Teilziele festlegen	87
3.2 Vorbereitung mit Umsicht	90
Argumente festlegen	90
Auf Widerspruch vorbereitet sein	91
Kompromissbereitschaft zeigen	93
3.3 Reklamieren – aber richtig	94
<b>4. Mit emotionalen Ausbrüchen klarkommen</b>	<b>96</b>
<hr/>	
4.1 Schreck lass nach	100
Emotionen zulassen	101
Die Tragweite des Problems erkennen	102
Lösungsvorschläge anbieten	103
Die Lösung festlegen und überprüfen	105
<b>5. Reden in schwierigen Situationen</b>	<b>108</b>
<hr/>	
5.1 Am Anfang steht der Vertrauensverlust	112
5.2 Halt geben	114
Sicher wie ein Bergführer	115
5.3 Wieder herausfinden	124
Die Gesprächsebene wechseln	124
Lachen löst	125
Tragen Sie Sorge zu sich	126

## **6. Keine Angst vor Small Talk**

**128**

---

<b>6.1 Plaudern als soziales Ritual</b>	<b>132</b>
So packen Sie es richtig an	133
Die innere Einstellung zählt	133
Der passende Einstieg	136
Interesse zeigen, neugierig sein	137
Small Talk muss nicht banal sein ...	139
... aber er darf	140
Tabuthemen? Gibts nicht!	140

## **7. Gespräche im Berufsleben**

**142**

---

<b>7.1 Täglich in vielen Rollen</b>	<b>146</b>
Bunte Beziehungsstruktur	146
<b>7.2 Gespräche unter Kollegen</b>	<b>148</b>
Ein Aufsteller: Lob von der Büronachbarin	148
Unter Kollegen kritisieren: eine Herausforderung	149
Ein Charakterzug stört	151
<b>7.3 Eine Sitzung leiten</b>	<b>155</b>
Ziel festlegen	155
Zeitrahmen und Struktur bestimmen	155
Klare Führung	156
<b>7.4 Als Angestellte das Gespräch suchen</b>	<b>159</b>
Ein schwieriges Thema ansprechen	159
Rat holen in einem Konflikt	161
Vom Chef etwas fordern	161
<b>7.5 Als Vorgesetzte das Gespräch führen</b>	<b>163</b>
Ein offenes Gesprächsklima fördern	163
Klare Ziele setzen, Verantwortliche benennen	164

Das Kritikgespräch	165
Am Kaffeetisch	169
Die Mitarbeiterin sucht das Gespräch mit Ihnen	171
<b>7.6 Das Entlassungsgespräch</b>	<b>178</b>
Den Mitarbeiter vorwarnen	178
Schlechte Nachrichten überbringen	179
(Fast) alle Reaktionen sind in Ordnung	180
Qualitäten herausstreichen	181
Fest bleiben	181

### TEIL III: BESONDERHEITEN EINIGER BERUFE

## **8. So gelingen Verkaufsgespräche** **186**

---

<b>8.1 Verkaufen im Detailhandel</b>	<b>190</b>
Die Haltung machts aus	190
Was Sie mit der Körpersprache ausdrücken	191
Geschickte Frage- und Zuhörtechnik	192
Die Sprache des Kunden, der Kundin sprechen	195
Ehrlich währt am längsten	197
Reklamationen entgegennehmen	199
<b>8.2 Versicherungs- und Finanzprodukte verkaufen</b>	<b>201</b>
Verständlich und klar kommunizieren	202

## **9. Gespräche im öffentlichen Dienst** **204**

---

<b>9.1 Für den Bürger sind Sie «der Staat»</b>	<b>208</b>
Sich in die Bürgerin hineinversetzen	209
Das Gegenüber ernst nehmen	210
Nie von oben herab	211
Das Gespräch in die richtige Richtung lenken	217
Auf abstrakte Verwaltungssprache verzichten	220

## **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>