

LEICHT GESAGT!

Wie wir richtig rüberbringen, was nicht falsch ankommen soll

INHALT

- 1–2 Einleitung
 Wo die Schlagfertigkeit aufhört ...
 Warum ich?
- 3–5 Hausverbot
 Ist es denn wirklich so wichtig?
 Was Sie von diesem Hörbuch erwarten können und was nicht
- 6–7 Heilende Worte
- TEIL 1
- 8–20 Die Grundierung
 Basis No. 1: Vertrauen
 Basis No. 2: Die richtige Atmosphäre
 Basis No. 3: Der richtige Tonfall
 Basis No. 4: Runter vom hohen Ross
 Basis No. 5: Unser Menschenbild
- 21–23 Der Zebrastrreifen
 Basis No. 6: Zuhören
 Basis No. 7: Ziele setzen – Was will ich wirklich?
 Fazit Teil 1: Die Grundierung in der Übersicht
- TEIL 2
- 24–47 Die Techniken
 Technik No. 1: Mitnehmen
 Technik No. 2: Nichts überstülpen
 Führen für jedefrau
 Technik No. 3: Feedforward statt Feedback
 Technik No. 4: Wenn es um die Wurst geht: Ziel über Gefühl
 Technik No. 5: Zuhören

Technik No. 6: Applaus!

Find ich blöd!

Technik No. 7: »Alles geschieht zu meinem Besten«-Brille auf!

Technik No. 8: »Es tut mir leid«

Technik No. 9: Respekt

TEIL 3

- 48–65 Richtig unbequeme Dinge ansprechen – ein Leitfaden
 Geheimtipp 1: Genießen Sie es!
 Geheimtipp 2: Besser nicht
 Blablabla? – UNBEDINGT!
 Klare Signale
 Kleine Techniken
 SOS-Strategie: Panik vermeiden
 Die Kraft der Symbolik
 Fazit Teil 2 und 3: Die Techniken in der Übersicht

TEIL 4

- 66–75 Aus der Praxis und einige wichtige Abschweifungen
(ich kann einfach nicht anders!)
 Wunderwaffen
 Kommunikation mit Jugendlichen
 Vom Notwendigen und dem kommunikativen Weg dorthin
 Ätschi ist teuer
 Einladung zum Traurigsein
 Akuthilfe für »Die schlimmste Woche meines Lebens«
- 76 Epilog
 Wenn Sie die Welt ein Stück besser machen wollen
 Und natürlich ...

ANHANG

Mögliche Lösungen für unsere Übungen

»Ziel über Gefühl«

Das Setting: Urlaub/Hotel/Liegen am Pool: Mit einem Handtuch zu reservieren ist verboten, wird aber trotzdem gemacht. Sie packen sie beiseite, da stürmt eine ältere Dame auf Sie zu:

»Entschuldigung, das sind unsere Handtücher! Wir hatten reserviert!«

Was **fühlen** Sie?

Ich fühle mich völlig im Recht, Reservieren ist nicht.

Was für ein **Ziel** haben Sie?

Die Liegen gehören für heute uns.

Wie **reagieren** Sie?

»Da täuschen Sie sich.«

Hier gibt es unendlich viele Möglichkeiten, wie Sie reagieren könnten.

Sie können es auch witzig-schlagfertig machen:

»Dürfte ich Ihre Reservierungsbestätigung sehen?«

Wenn die Dame ganz besonders nett sein sollte, wovon in dem beschriebenen Beispiel leider nicht auszugehen ist, könnten Sie auch freundlich sagen:

»Sie haben das Schild bestimmt noch nicht gesehen: Das Reservieren der Liegen mit Handtüchern ist nicht gestattet. Morgen erwischen Sie bestimmt welche.«

Das Setting: Sie beauftragen einen Caterer/Man einigt sich auf einen Preis/Die Rechnung fällt nachher höher aus als abgesprochen.

»Sie hatten ja noch einige Extrawünsche«, rechtfertigt sich der Caterer.

Was **fühlen** Sie?

Ich fühle mich übervorteilt und nicht richtig informiert.

Das waren aus meiner Sicht keine Extrawünsche.

Was für ein **Ziel** haben Sie?

Ich möchte den Preisaufschlag nicht bezahlen.

Wie **reagieren** Sie?

»Abgesehen davon, dass Sie mich hätten informieren müssen, wenn Sie dies und das als Extrawunsch sehen, gehen unsere Vorstellungen von Extrawünschen offenbar weit auseinander. Ihr Catering war toll, und ich werde die Rechnung umgehend begleichen, so, wie es zuvor vereinbart war.«

Das Setting: Sie sind selbstständige Grafikdesignerin/Ein Neukunde beauftragt Sie mit den Worten »Mehr Budget haben wir nicht«, Sie gehen darauf ein /Zwei Tage später erfahren Sie von einem männlichen Kollegen, dass auch er beauftragt worden ist, man seine höhere Honorarvorstellung aber akzeptiert hat.

Was **fühlen** Sie?

Ich habe zu früh eingelenkt. So ein Mist!

Was für ein **Ziel** haben Sie?

Ich fürchte, bei dem Kunden ist der Zug abgefahren, aber das passiert mir nicht noch mal.

Wie **reagieren** Sie?

Ich äußere mich dazu gar nicht und steige bei zukünftigen Verhandlungen selbstsicherer ein.

Anmerkung am Rande: Liebe Damen, sollten Sie in Verhandlungen mal gefragt werden: »Was kann man da noch am Preis machen?«, so ist ab jetzt Ihre Antwort: »Teurer geht immer.«

Das Setting: Ihre Freundin sagt eine Verabredung mit Ihnen sehr kurzfristig ab mit der Begründung, sie müsse zum Elternabend / Tags drauf erfahren Sie durch Zufall, dass sie mit einer anderen Freundin essen war.

Wie **fühlen** Sie sich?

Traurig und enttäuscht und ein bisschen betrogen.

Was für ein **Ziel** haben Sie?

Ich möchte wissen, warum sie das gemacht hat, und ich möchte nicht mehr angelogen werden.

Wie **reagieren** Sie?

Ich kläre das persönlich und nicht am Telefon, in angenehmer Atmosphäre.

»Liebe Sabine, ich möchte gern etwas ansprechen, was mich sehr traurig gemacht hat. Als du unsere Verabredung abgesagt hast, weil du zu einem Elternabend musstest, da erfuhr ich zufällig von Monika, dass du mit Julia essen warst. Magst du mir sagen, warum du mich beschummelt hast?«

Versuchen Sie, noch so emotionsfrei zu bleiben, wie es geht. Horchen Sie zunächst auf das Warum und machen Sie noch keine Grundsatzverurteilung wie »Du hast mich schon so oft angeschummelt« daraus. Vielleicht steckt ein ganz banaler oder sogar ganz schöner Grund dahinter. Möglicherweise planen die zwei eine Überraschung für Sie, vielleicht sind sie auch nach dem Elternabend spontan essen gegangen, oder, oder, oder ...