

**don't panic!**

Thomas Wieke

# **Schwierige Gespräche**

Wie Sie Kommunikationsprobleme  
erfolgreich meistern

EICHBORN.

# Inhalt

Einleitung .....	
Warum sind Gespräche schwierig? .....	
Was geschieht bei einem Gespräch? .....	
Wie wir kommunizieren: Vier Seiten einer Nachricht und ein Passepartout .....	
Konsequenzen für das Zuhören .....	
Dialog: Eine Fremdsprache. ....	27
Heilmittel: Metakommunikation. ....	30
Zum Schluss der Einleitung. ....	32
Schwierige Situationen. ....	33
Wie sieht's denn hier aus?: Äußerer Gesprächsrahmen untauglich. ....	34
Jetzt schon?: Gespräch zur Unzeit .....	37
Entschuldigen Sie mich einen Moment: Störungen. ....	38
Gerade jetzt!: Der Telefonüberfall. ....	41
Zwischen Tür und Angel: Vorsicht, Falle! .....	45
Um eine Antwort verlegen: Vom Schweigen zur Paraphrase ...	&?
Können Sie das denn?: Provokationen. ....	51
Wie reden Sie denn mit mir?: Gestörte Transaktionen. ....	53
Zigarette?: Patzer und Pannen. ....	56
Womit beginnen?: Wenn der Einstieg schwer ist. ....	58
Schwierige Partner. ....	SI
Mit wem spreche ich?: Auf den Gesprächspartner nicht eingestellt .....	St
Herr Dings...: Nominales Blackout .....	43

Eingespielt: Der gute Bekannte. . . . .	.65
Der Vorgesetzte: Respektvolle Annäherung. . . . .	. j   ,
Der Kollege: Auf gleicher Blickhöhe. . . . .	.%
Der Mitarbeiter: Freundliche Distanz. . . . .	. jp
Nerven behalten: Wenn Partner unangenehm werden. . . . .	.76
Schwierige Themen. . . . .	.83.
Leider unvermeidlich: Kritikgespräche. . . . .	.
Woran liegt's?: Konfliktgespräche. . . . .	.8\$
Hoffentlich erfreulich: Bewerbungsgespräche. . . . .	.Wm
Nicht ausweichen: Kündigung. . . . .	.; fi
Sieger oder Verlierer?: Verhandlungen. . . . .	.M4
Schluss. . . . .	.107
Typische Fehler. . . . .	.tS7
Nach dem Gespräch: Damit Inhalte nicht verloren gehen. . . . .	.HJ
Reden ist Silber ...: Sie haben das Recht zu schweigen. . . . .	.113
Literaturverzeichnis. . . . .	.t16
Register. . . . .	. Si