



Assistenz und Sekretariat

▷ Soziale Kompetenz

Beate Oehl

Sicher auftreten und agieren

Geschickter Umgang mit schwierigen Situationen
im Lebens- und Berufsalltag



Verlag Dashöfer

Beate Oehl

Sicher auftreten und agieren

Geschickter Umgang mit schwierigen Situationen im Lebens-
und Berufsalltag



Verlag Dashöfer GmbH

Fachinformationen · Business-Seminare · Online-Medien

Barmbeker Straße 4a · 22303 Hamburg

Telefon: 040 413321-0 · Fax: 040 413321-10

E-Mail: info@dashoefer.de · Internet: www.dashoefer.de

Stand: Mai 2019

Copyright © 2019 Dashöfer Holding Ltd., Zypern & Verlag Dashöfer GmbH, Hamburg. Alle Rechte, insbesondere Titelrecht, Lizenzrecht und gewerbliche Schutzrechte sind im alleinigen Eigentum der Dashöfer Holding Ltd. Zypern.

Alle Rechte sind vorbehalten, insbesondere das Recht auf Vervielfältigung und Verbreitung sowie Übersetzung. Kein Teil des Werkes darf in irgendeiner Form (durch Druck, Fotokopie, elektronische oder andere Verfahren) ohne schriftliche Genehmigung des Verlages reproduziert werden.

Die in diesem Werk enthaltenen Informationen wurden nach bestem Wissen zum Zeitpunkt der Veröffentlichung erarbeitet, erfolgen aber wegen der uneinheitlichen Ergebnisse in Forschung, Rechtsprechung und Verwaltung ohne Gewähr. Der Verlag haftet insbesondere nicht für den Inhalt der vorgestellten Internet-Seiten. Die Verantwortung für Inhalt und Funktion der Links liegt bei den jeweiligen Betreibern.

Satz: Reemers Publishing Services GmbH, Luisenstraße 62, 47799 Krefeld
Druck: Einfachmüller, 22041 Hamburg

Inhaltsverzeichnis

Vorwort	1
1 Smalltalk	2
1.1 Extrovertiert oder introvertiert?	2
1.2 Das Gesprächsthema	4
1.2.1 Das Wetter	5
1.2.2 Vom Wetter zu anderen Themen	5
1.2.3 Auf die aktuelle Situation eingehen	5
1.2.4 Erlebnisse sind interessanter als Lebensweisheiten	6
1.2.5 Pleiten, Pech und Pannen	6
1.2.6 Allgemeinwissen	6
2 Empathie	9
2.1 Schlagfertigkeit	9
3 Sicher Auftreten – überzeugend Argumentieren	19
4 Männer sind anders, Frauen auch	24
4.1 Kommunikationsstil von Frauen	24
4.2 Kommunikationsstil von Männern	24
5 Keine Angst vor großen Fischen	28
6 Was wir von dem Spiel „Stille Post“ lernen können	30
7 Konfliktlösung	34
7.1 Der Umgang mit Missverständnissen	35
7.2 Konfliktlösung durch die Gewinner-Gewinner-Strategie	38
8 Rhetorik – eine grundsätzlich gute Sache	40
9 Reklamationen im Alltag	43
10 Konfliktlösungsansätze für den (Berufs-)Alltag	48
10.1 Modell der Transaktionsanalyse	48
10.2 Die 3 Persönlichkeitszustände (Ich-Zustände)	49
10.3 Innerer Dialog	53

11 Anhang	60
11.1 Transaktionsanalyse.....	60
11.2 Merkmale der Ich-Zustände (Fortsetzung).....	61
11.3 Literaturempfehlungen.....	62

Vorwort

Das vorliegende Fachbuch soll Ihnen helfen, offener für Neues zu werden. „Neues“ bedeutet oft „Ungewohntes“ – und manchmal sicherlich auch „Außergewöhnliches“. Deshalb habe ich für dieses Fachbuch ganz bewusst Geschichten und Ansätze gewählt, die allgemein weniger bekannt sind. Sie sollen Sie nachdenklich machen und Ihnen Raum zur Reflektion bieten.

Jeden Tag sind Sie gefordert, auf der „Klavatur der Kommunikation“ zu spielen. Manchmal reicht es, nur die Tonleiter zu beherrschen. Manchmal aber müssen Sie über die gesamte Tastatur spielen und auch die Halbtonschritte beherrschen. Übertragen auf die Kommunikation heißt das, dass Sie gut beobachten und auch zwischen den Tönen hören und spielen müssen. Denn wenn Sie wachsam sind, andere gut verstehen und sich selbst klar ausdrücken können, vermeiden Sie frustrierende Missverständnisse.

Denken Sie daran: Übung macht den Meister – oder die Meisterin! Ich lade Sie ein, neue Dinge auszuprobieren und anzuwenden. Und wenn Sie dann Meister sind, werden Sie auch an so mancher Stelle schmunzeln. Und sich freuen.

Ihre Persönlichkeit spielt dabei eine große Rolle. Manche lieben die große Bühne, das Spielen vor Publikum. Manche aber sind lieber im Hintergrund, wollen nicht auffallen, lieber nichts sagen, im stillen Kämmerlein sitzen und einfach da sein.

Im Alltag brauchen Sie deshalb ein gutes Gespür für andere Menschen. Es hilft Ihnen, einzuschätzen, was für ein Typ Sie selbst sind und wie Ihr Gegenüber tickt. Sie werden merken: Guter Menschenverstand und die Fähigkeit und Empathie zum Perspektivwechsel – und manchmal auch der Mut dazu – werden Ihnen sehr weiterhelfen!

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen und viel Erfolg bei der Umsetzung.

Ihre Beate Oehl

Anmerkung: Wenn im Text von Personen, Rollen etc. gesprochen wird, ist sowohl die weibliche als auch männliche Person gedacht. Aus Einfachheitsgründen verzichten wir auf die individuelle Bezeichnung. Vielen Dank für Ihr Verständnis!

1 Smalltalk

„Small Talk ist die hohe Kunst des kleinen Gesprächs und ist gar nicht so schwer zu erlernen.“ Das schreibt Jutta Portner in ihrem Buch „30 Minuten für den perfekten Small Talk“. Small Talk ist wichtig für den Aufbau von Beziehungen. Wer Small Talk beherrscht, hat es einfacher, mit anderen Menschen ins Gespräch zu kommen.

Für Sie, die Sie viel mit anderen Menschen zu tun haben, ist es besonders wichtig, Small Talk zu beherrschen. Häufig kommen Sie beruflich in Situationen, in denen das Schweigen gebrochen werden muss, ängstliche Gesprächspartner wieder Selbstvertrauen erhalten und unangenehme oder peinliche Situationen durch Sie gerettet werden müssen. Doch natürlich nützt Ihnen geschickter Small Talk auch privat!

7 Regeln, wie Sie Gespräche in Gang setzen können:

1. Überwinden Sie Schüchternheit.
2. Verkaufen Sie sich nicht unter Wert.
3. Vermeiden Sie Fettnäpfchen.
4. Lassen Sie sich nicht zurückweisen.
5. Versuchen Sie nicht, „jedermanns Liebling“ zu werden.
6. Setzen Sie sich niemals unter Druck, fremden Erwartungen gerecht zu werden.
7. Bauen Sie Vorurteile ab.

Quelle: Jutta Portner, 30 Minuten für den perfekten Small Talk

1.1 Extrovertiert oder introvertiert?

Small Talk hat auch mit Kommunikationsfähigkeiten zu tun. Je nach Persönlichkeit fällt es Menschen leichter oder schwerer, mit anderen ins Gespräch zu kommen.

Machen Sie folgenden kleinen Test und überprüfen Sie für sich, ob Sie eher zu den extrovertierten oder introvertierten Menschen gehören. Dazu lesen Sie bitte die nachfolgenden Aussagen durch und entscheiden sich jeweils, ob sie eher ein extrovertierter oder introvertierter Typ sind.

Wie identifizieren Sie sich mit folgenden Aussagen?

Extrovertiert	Introvertiert
Ich entwickle meine Gedanken oft, wenn ich mit anderen spreche.	Ich habe meine besten Ideen, wenn ich alleine arbeite.
Ich bin gern mit anderen Leuten zusammen.	Ich bin gern allein.
Bei Sitzungen melde ich mich oft zu Wort.	Bei Sitzungen halte ich mich eher im Hintergrund.
Ich bin eher offen und gesellig.	Ich bin eher schweigsam und nachdenklich.
Es fällt mir ziemlich leicht, mit Leuten zu verkehren, die ich nicht kenne.	Es fällt mir oft schwer, mit Leuten zu verkehren, die ich nicht gut kenne.
Bei Besprechungen übernehme ich gern eine Präsentation.	Ich arbeite lieber hinter den Kulissen.
In Arbeitsgruppen spreche ich im Durchschnitt mehr als andere.	Ich spreche in Arbeitsgruppen im Durchschnitt weniger als andere.
Man lernt mich leicht kennen, weil ich offen bin.	Ich bin ziemlich ruhig, sodass die anderen Leute nicht immer erkennen, wie ich wirklich bin.

Die persönlichen Präferenzen bestimmen zu einem großen Teil die Art, wie Menschen ihre Arbeit organisieren und durchführen und wie sie miteinander kommunizieren.

Extrovertierte Menschen reden viel, um sich und anderen Anregungen zu verschaffen. Sie scheinen auch weniger Hemmungen zu haben und ergreifen meist die Initiative, um neue Freunde zu gewinnen. Ihr Muster ist „Sprechen – Denken – Sprechen“. Extrovertierte Menschen brauchen den Kontakt zu anderen Menschen. Sie entwickeln während eines Gesprächs neue Ideen. Ein extrovertierter Manager vertritt oft eine „Politik der offenen Türen“.

Introvertierte Menschen nehmen sich viel Zeit, um gründlich nachzudenken, bevor sie sich äußern. Sie sind sehr offen für Informationen und können einen Sachverhalt aus wenigen Informationen erfassen. Deshalb müssen sie abschalten und sich zurückziehen, um nachzudenken. Weil ihnen die Dinge schnell klar sind, schließen sie daraus oft vorschnell, dass andere Menschen einen Sachverhalt auf die gleiche Weise sehen und verstehen wie sie selbst.

Das ist jedoch nicht immer der Fall! Deshalb wirft man Introvertierten oft vor, sie teilten sich anderen Leuten zu wenig mit. Dieser Vorwurf ist nur zum Teil berechtigt. Introvertierte haben wenige bis keine Kommunikationsprobleme mit Leuten, denen sie vertrauen. Ihr Muster ist: „Denken – Sprechen – Denken“.

In Wirklichkeit ist niemand völlig extrovertiert oder völlig introvertiert. Es gibt nur Tendenzen in die eine oder andere Richtung. Dabei ist keine Richtung per se richtig oder falsch! Betrachten Sie Ex- oder Introvertiertheit eher als Ausprägung einer Charaktereigenschaft. Wichtig ist, dass Sie sich darüber im Klaren sind, ob Sie eher zur Extrovertiertheit oder Introvertiertheit neigen. Und was ist mit Ihrem Umfeld? Sind Sie eher von extrovertierten oder introvertierten Menschen umgeben?

Darüber hinaus spielt es natürlich eine Rolle, in welcher Situation bzw. in welcher Tagesform Sie sich gerade befinden. Auch Sympathie und eventuelle Antipathie dürfen Sie nicht vergessen. Ebenso wird es für Sie einen Unterschied machen, um welches Thema es gerade geht. Je nachdem, ob Sie ein Thema mehr oder weniger interessiert, beeinflusst das auch Ihren Gesprächsanteil.

Nachfolgend ein paar Gedanken dazu, wie Sie zukünftig Ihren Small Talk abwechslungsreich und locker bewältigen können!

1.2 Das Gesprächsthema

Im Job, aber auch privat kommen Sie immer wieder in die Situation, mit Menschen ins Gespräch zu kommen. Dabei gibt es eine Vielzahl von Themen, die sich aus der aktuellen Situation heraus ableiten können. So fragen Sie bestimmt eine Bewerberin zuerst, ob sie gut zu Ihnen gefunden hat. Oft empfangen und begrü-

Ben Sie Besucher und Besucherinnen mit dem Satz: „Hat es mit der Parkplatzreservierung geklappt?“ Aber nicht immer fällt es Ihnen leicht, mit diesen Menschen ins Gespräch zu kommen.

Nachfolgend finden Sie ein Repertoire an Themen, aus denen Sie bei einer ersten Begegnung schöpfen können:

1.2.1 Das Wetter

Seit Jahren als Gesprächseinstieg erprobt, ist das Wetter der Gesprächsstoff Nr. 1 – bietet es uns doch täglich viele aktuelle Variationen.

Egal ob es das neuste Sturmtief ist, der Föhn in München, die Wetterveränderung, die man in den Knochen hat, die Hitzewelle oder das Hochwasser: Aus dem Wetter lassen sich viele verwandte Themen ableiten.

1.2.2 Vom Wetter zu anderen Themen

Bewährt haben sich auch Fragen zum Thema Anreise. „Mit welchem Verkehrsmittel sind Sie gekommen? Gab es wieder einen Stau auf der Autobahn? Haben Sie gut zu uns gefunden? Hatte die Bahn wieder Verspätung? Haben Sie leicht einen Parkplatz gefunden?“ Von hier aus können Sie überleiten zu anderen Themen wie Urlaub, Fragen nach dem Wochenende usw.

1.2.3 Auf die aktuelle Situation eingehen

Üben Sie, die Situation, in der Sie sich befinden, intensiv wahrzunehmen. Lassen Sie sich und Ihrem Gesprächspartner Zeit zum „Beschnuppern“. Reden Sie über das, was Sie sehen, was Sie hören, was Sie gesehen bzw. gehört haben, über das Gestern, das Heute und Morgen. Sprechen Sie über die aktuelle Situation: „Wie lange arbeiten Sie schon im Unternehmen? Für welchen Arbeitsbereich sind Sie zuständig? Kommen Sie von hier?“

Die Autorin



BEATE OEHL leitet als Beraterin und Trainerin seit vielen Jahren die Agentur für Personalentwicklung, Beratung und Training in Idstein und ist langjährige Lehrbeauftragte der Hochschule Fresenius, Fachbereich: Wirtschaft und Medien. Zu ihren Themenschwerpunkten gehören die Entwicklung von Weiterbildungs-konzepten, die Umsetzung und Evaluation des ermittelten Bedarfs sowie die Beratung und Begleitung von Organisationsentwicklungs- und Veränderungsprozessen. Sie trainiert Themen aus den Bereichen Kommunikation, Führung, Arbeitstechniken und Moderation. Darüber hinaus ist sie als Autorin von Lehrmaterial tätig.

Fachinformationen für Ihren Berufsalltag

Mit einem umfangreichen Programm an Fachbüchern in elektronischer Form (Edocs) und im Printformat (Eprints) greift der Hamburger Wirtschaftsverlag Dashöfer zahlreiche interessante Themen auf – vom Arbeitsrecht über Steuerfragen bis hin zum Patentrecht oder zur Persönlichkeitsentwicklung. Das Themenspektrum ist groß und wächst stetig.

Unser Programm teilt sich in unterschiedliche Rubriken auf. In jeder Rubrik finden Sie kontinuierlich neue Themen:

- ▶ **Arbeitsrecht und Personal**
- ▶ **Bauwesen und Architektur**
- ▶ **Betriebsrat und Arbeitnehmervertretung**
- ▶ **Öffentliche Verwaltung und Non-Profit Organisationen**
- ▶ **Soziale Kompetenz**
- ▶ **Steuern, Finanzen und Controlling**
- ▶ **Unternehmensführung und Management**
- ▶ **Frau und Beruf**
- ▶ **Vertrieb und Marketing**
- ▶ **Zoll und Außenhandel**

Expertinnen und Experten schreiben kompakt, aktuell und informativ. Unser Ziel ist es, Fachwissen auf den Punkt zu bringen.

Nähere Informationen zu den einzelnen Bereichen finden Sie unter www.dashoefer.de/Fachliteratur



Verlag Dashöfer GmbH

- Fachinformationen
- Business-Seminare
- Online-Medien

Barmbeker Straße 4a · 22303 Hamburg

Telefon: 040 413321-0

Fax: 040 413321-11

E-Mail: info@dashoefer.de

Internet: www.dashoefer.de

19,80 €

zzgl. gesetzl. MwSt.

ISBN 978-3-89236-187-9



9783892361879