

gegeben haben.

Mein besonderer Dank gilt – lastly but most importantly – meinem Mann Bruno und unseren Töchtern Leandra und Jara Amanda. Ohne ihre Liebe, ihren Zuspruch und ihr «Für-mich-da-Sein» hätte ich nie die Zeit und die Kraft gefunden, dieses Buch zu schreiben.

Auch all jenen, die ich nicht namentlich erwähnt habe, die mich dennoch auf meinem Lebensweg und auf dem Weg zur Veröffentlichung dieses Buches begleitet haben, gebührt an dieser Stelle ein großes Dankeschön.

Ich wäre nicht der Mensch, der ich heute bin, ohne euer Zutun.

HERZLICHEN DANK.

EINLEITUNG

Bestimmt sind wir uns einig: Wenn wir uns gut fühlen, uns unserer Sache sicher sind und eine positive Nachricht zu verkünden haben, dann ist es einfach, gelingende Gespräche zu führen. Dann begegnen wir unseren

**Gesprächspartnerinnen
und -partnern
freundschaftlich,
wertschätzend und ohne
Misstrauen oder
Feindseligkeit. Wir sind
entspannt und fühlen uns
von den Menschen in
unserem Umfeld getragen
und angenommen. Alles
ist im Lot.**

**Es kann aber auch anders sein. Was
sagen Sie, wenn ...**

— eine Arbeitskollegin oder ein

Arbeitskollege ungepflegt im Büro erscheint oder Mundgeruch hat, und Sie das stört?

- Sie einen Besserwisser oder eine Vielsprecherin stoppen möchten, ohne zu verletzen?
- Ihre Chefin oder Ihr Chef Sie im Stress anschreit?
- Sie bei einem Firmenanlass leicht und locker smalltalken möchten?
- das Arbeitsklima in Ihrem Betrieb schlecht ist und Sie sich zunehmend unwohl fühlen?
- Sie beim Jahresgespräch eine Lohnerhöhung zur Sprache bringen möchten?

Für viele Menschen sind Gesprächssituationen wie diese herausfordernd, anstrengend und häufig auch gefürchtet. Entweder sind es die Situationen, die unangenehm sind, oder das

Gegenüber, das sich unangemessen verhält. Konversationen zu vermeiden, ihnen auszuweichen oder möglichst schnell hinter sich zu bringen, kann böse Folgen haben: Geplante Ergebnisse werden nicht erreicht, Beziehungen oft nachhaltig gestört.

Fakt ist: Unangenehme Gesprächssituationen gehören zum Leben, ob wir das wollen oder nicht. Und nur wenn wir uns den Herausforderungen des Lebens stellen, können wir wachsen und uns weiterentwickeln.

Die 56 Fallbeispiele in diesem Buch wollen einen nachvollziehbaren Weg aufzeigen, wie die gefürchteten Konversationen so geführt werden können, dass die gewünschten Ergebnisse erzielt werden und gleichzeitig die Beziehung zur Gesprächspartnerin oder zum Gesprächspartner gestärkt wird.

DIE VIER THEMENKREISE DES BUCHES