

Trainerin fürs richtige Benehmen

Was will mein Chef im Personalgespräch bezwecken? Wie fühlen sich Kollegen in **Konfliktsituationen**? Die Trainerin für Rhetorik, Präsentation, Knigge und Etikette, Angelika Landskron hilft ihren Klienten dabei, privat und beruflich **richtig zu reagieren**. Eine **Coaching-Stunde** in einer Anwaltskanzlei.

VON DÉSIRÉE LINDE

NEUSS Lina Müller schlägt die Augen nieder. Alles ist ihr so unglaublich peinlich. Dass ihr Ex-Freund sie bedroht und sie mit Anrufen bombardiert. Ihr Gegenüber, Rechtsanwalt Thomas Heimbürger (45), senkt die Stimme: „Ich weiß, dass das schwer für Sie ist. Dass Sie zu mir gekommen sind, ist der erste Schritt.“ Für diese zwei Sätze wird er später noch Lob ernten. Denn Lina Müller fasst nun weiter Vertrauen, offenbart sich dem Anwalt – mit all den ungeschönen Details.

Dann, von einer Sekunde auf die andere, verändert sich die junge Frau. Ihre Stimme wird fest, ihr Blick direkt. Aus der fiktiven Lina Müller, der verängstigten Mandantin, wird Angelika Landskron, Neusser Trainerin für Rhetorik, Präsentation, Knigge und Etikette. Sie versucht, Menschen in Konfliktsituationen den richtigen Ton aufzuzeigen. Etwa im Bewerbungsgespräch bei Vorträgen oder etwa, wie im Fall des Düsseldorfer Anwalts Thomas



Angelika Landskron spielt verschiedene Rollen, damit sich Thomas Heimbürger im Perspektiv-Wechsel übt. FOTO: BUSSKAMP

Heimbürger, im Gespräch mit Mandanten. Oft sind sie verunsichert, schämen sich oder sind wütend. „Damit umzugehen, das lernt man nicht an der Uni“, sagt Heimbürger, der, wie er sagt, sein Verhalten von einer Expertin überprüfen lassen möchte.

Auf den ersten Blick erscheinen die Coaching-Themen von Landskron sehr unterschiedlich. Doch das seien sie nicht. „Es gilt immer: Behandle andere, wie du selbst behandelt werden willst“, sagt die 27-jährige ehemalige Personalberaterin. Das Zauberwort sei dabei der Perspektivenwechsel; sich also in sein Gegenüber zu versetzen. Wichtig sei die Frage: Wie fühlt sich etwa die eingeschüchterte Mandantin? Oder: Was will der Personalchef bezwecken, wenn er mich so provokativ angeht? Dieser Perspektivenwechsel ist Anwalt Heimbürger in der Testsituation mit der fiktiven Mandantin Müller schon gut gelungen. „Wichtig dabei ist immer, Verständnis zu zeigen“, sagt Coach Landskron.

TIPPS FÜR ... BEWERBUNGSGESPRÄCH

- Tipp 1:** Machen Sie sich bewusst: Sie wurden eingeladen, weil Ihre Unterlagen und/oder die erste Kontaktaufnahme überzeugt haben.
- Tipp 2:** Die Kleidung sollte angemessen sein. Dazu gehört in einigen Bereichen das Tragen einer Krawatte oder geschlossener Schuhe und Strumpfhosen bei Damen. Wenn die Kleidung für Sie ungewohnt ist, tragen Sie sie ein paar Stunden zur Probe, um sich daran zu gewöhnen.
- Tipp 3:** Seien Sie kommunikativ, hören aber auch zu. Rückfragen an Ihren Gesprächspartner zeugen von Interesse, sollten aber nie nur pro forma gestellt werden.
- Tipp 4:** Bleiben Sie freundlich. Manchmal werden Sie mit provokanten Fragen oder stressigen Situationen konfrontiert. Dabei geht es oft um die Art Ihrer Reaktion, weniger um den Wortlaut Ihrer Antwort.
- Tipp 5:** Fragen Sie sich: Warum wollen Sie bei genau diesem Unternehmen arbeiten? Welche Fertigkeiten bringen Sie mit, welche möchten Sie noch ausbauen. Welche Zukunftsperspektiven wünschen Sie sich & sind diese in diesem Unternehmen realisierbar? Aus den Antworten ergeben sich gute Argumente, die zeigen, dass Sie sich individuell auf Ihren potenziellen Arbeitgeber vorbereitet haben.

... GEHALTSVERHANDLUNG

- Tipp 1:** Vereinbaren Sie einen Termin mit Ihrem Vorgesetzten, nennen Sie diesen jedoch nicht „Gehaltsgespräch“, sondern bitten Sie zum Beispiel um ein Feedback- oder Entwicklungsgespräch.
- Tipp 2:** Seien Sie selbstkritisch: Welche Leistungen und guten Ergebnisse haben Sie erreicht? Worauf bauen Sie Ihre Forderungen auf?
- Tipp 3:** Denken Sie daran: Niemand bekommt in einer Verhandlung etwas, was er nicht einfordert. Bemessen Sie Ihre Forderung mit Spielraum und bleiben Sie flexibel. Auch ein kostenloser Pkw-Stellplatz oder bezahlte Fortbildungen können eine attraktive Alternative sein.
- Tipp 4:** Lassen Sie sich nicht einschüchtern und bleiben Sie sachlich, freundlich und beharrlich. Vorgesetzte wissen, dass dieses Gespräch für Sie Stress bedeutet, jedoch besteht eine der Anforderungen auch darin, diesen auszuhalten.
- Tipp 5:** Sollte zum Zeitpunkt der Verhandlung keine Gehaltssteigerung möglich sein, vereinbaren Sie einen Folgetermin, beispielsweise ein halbes Jahr später. Manchmal ist eine Gehaltsverhandlung nicht von Erfolg gekrönt, dies ist jedoch kein Grund, nicht erneut Anlauf zu nehmen.

... FESTLICHES ESSEN

- Tipp 1:** Genießen Sie den Abend. Wichtiger, als in jeder Situation „alles perfekt“ zu machen ist es, aufmerksam und höflich gegenüber seinen Gästen, Geschäftspartnern oder seiner Begleitung zu sein.
- Tipp 2:** Keine Angst: Hummerzangen und Austernmesser sind Dinge, mit denen Sie als Gast in der Regel nicht konfrontiert werden, da diese Arbeiten bereits in der Küche erledigt werden. Sollte das anders sein ist es keine Schande, das Personal um Hilfe zu bitten.
- Tipp 3:** Nehmen Sie Rücksicht. Extrem laute Tischgespräche, Sprechen mit vollem Mund oder übermäßiger Alkoholkonsum sind für alle Gäste störend. Autoschlüssel, Brieftaschen, Handys und Damenhandtaschen gehören nicht auf die Tafel.
- Tipp 4:** „Die Tür aufhalten“ und „in den Mantel helfen“ sind keine altmodischen Marotten, sondern zeugen von Aufmerksamkeit und Wertschätzung. Als Dame sollten Sie dies nicht als Beeinträchtigung der Emanzipation, sondern als Kavaliersgeste annehmen.
- Tipp 5:** Wenn Sie der Gastgeber sind, verlassen Sie den Tisch, um die Rechnung zu begleichen. Dies ist diskreter und angenehmer als bei Tisch mit Geld und Kreditkarten zu hantieren.