



Buch

Im Beruf und im Privatleben gibt es oft Situationen, in denen man sich unterbuttern lässt. Aufgeregtes Lautwerden und hilfloses Verstummen helfen dann nicht weiter.

Barbara Berckhans sanfte, aber nachdrückliche Methode ermöglicht es, würdevoll aufzutreten, sich klar auszudrücken und fair durchzusetzen – in jeder Lebenslage.

Autorin

Barbara Berckhan ist Kommunikationstrainerin und Sachbuchautorin – die Expertin für Selbstsicherheit und gute Kommunikation. Sie hat Pädagogik und Psychologie studiert, seit über 20 Jahren hält sie Vorträge und führt Trainingsseminare in Firmen, Behörden und Verbänden durch. Ihre Bücher wurden in 12 Sprachen übersetzt und haben eine Gesamtauflage von über 1,5 Mio. Exemplaren.

Barbara Berckhan lebt in der Nähe von Hamburg.

Barbara Berckhan

Sanfte Selbstbehauptung

Die 5 besten Strategien,
sich souverän durchzusetzen

GOLDMANN

Alle Ratschläge in diesem Buch wurden von der Autorin und vom Verlag sorgfältig erwogen und geprüft. Eine Garantie kann dennoch nicht übernommen werden. Eine Haftung der Autorin beziehungsweise des Verlags und seiner Beauftragten für Personen-, Sach- und Vermögensschäden ist daher ausgeschlossen.

Der Verlag behält sich die Verwertung der urheberrechtlich geschützten Inhalte dieses Werkes für Zwecke des Text- und Data-Minings nach § 44b UrhG ausdrücklich vor. Jegliche unbefugte Nutzung ist hiermit ausgeschlossen.

Dieses Buch ist bereits in ähnlicher Form unter der Nummer 17044 im Goldmann Verlag erschienen.



Penguin Random House Verlagsgruppe FSC® N001967

13. Auflage

Vollständige Taschenbuchausgabe September 2016

Wilhelm Goldmann Verlag, München,

in der Penguin Random House Verlagsgruppe GmbH,

Neumarkter Straße 28, 81673 München

Copyright © 2006 Kösel Verlag,

in der Penguin Random House Verlagsgruppe GmbH,

Neumarkter Str. 28, 81673 München

Umschlag: UnoWerbeagentur, München

Umschlagmotiv: FinePic®, München

Illustrationen: Monica May

Satz: Buch-Werkstatt GmbH, Bad Aibling

Druck und Bindung: GGP Media GmbH, Pößneck

JE · Herstellung: IH

Printed in Germany

ISBN 978-3-442-17611-3

www.goldmann-verlag.de

Inhalt

Einleitung	11
Die erste Selbstbehauptungsstrategie:	
Die königliche Muthaltung	15
Was wir ohne Worte sagen	16
Und wie sehen Sie aus, wenn Sie unsicher sind?	19
<i>Die unsichere, nervöse Körpersprache</i>	19
So sitzen, stehen und gehen Sie selbstsicher	22
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Die königliche Muthaltung</i>	22
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Ihre königliche Muthaltung im Schnelldurchlauf</i>	24
Zeigen Sie Ihre natürliche Würde	26
Eingeschüchtert sein war gestern	28
<i>Das alltägliche Training der Muthaltung</i>	29
Die Verwandlung eines Kükens	30
Der Bambi-Blick und das Hab-mich-lieb-Lächeln	33
Viel zu nett, um Nein zu sagen	34
Lassen Sie sich nicht überrumpeln	37
<i>So verhindern Sie, dass Sie ausgenutzt werden</i>	38
Die häufigsten Fragen zur königlichen Muthaltung und zur Körpersprache	39
So schützen Sie sich vor den Launen anderer Menschen	42
Wie Sie sich ein dickes Fell zulegen können	44
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Ihr Schutzschild</i>	44

Wenn das Gespräch immer wieder im Streit endet	46
Wie man es schafft, kritische Bemerkungen nicht persönlich zu nehmen	48
Der Abstand, der Ihnen guttut	50
Die zweite Selbstbehauptungsstrategie:	
Das kraftvolle Wollen	53
Deutliche Worte sind besser als lange Seufzer	54
Pflegeleicht, anspruchslos und niemandem zur Last fallen	55
Wer nichts sagt, kriegt auch nichts	56
Raus mit der Sprache	58
Das Drama der kompetenten Frauen und Männer	60
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i> <i>Das kraftvolle Wollen 61</i>	
Die vier häufigsten Stolpersteine beim Bitten und Wünschen	63
So vermeiden Sie den ersten Stolperstein: Verlangen Sie nicht das Unmögliche	63
Umgehen Sie den zweiten Stolperstein: Wenige kurze Sätze statt eines langen Redeschwalls	65
Vermeiden Sie den dritten Stolperstein: Machen Sie sich nicht klein, wenn Sie um Hilfe bitten	67
<i>So bitten Sie selbstsicher um Hilfe 69</i>	
So entgehen Sie dem vierten Stolperstein: Sprechen Sie eine klare Bitte aus, statt nur mit dem Zaunpfahl zu winken	70
<i>Drücken Sie Ihre Bitte unmissverständlich aus 74</i>	
Wie Sie den fünften Stolperstein vermeiden: Drücken Sie Ihren Ärger clever aus	74
<i>So reklamieren Sie, ohne den anderen anzugreifen 77</i>	
Häufige Fragen zur Selbstbehauptungsstrategie »Das kraftvolle Wollen«	80

Der einfache Weg zum Besseren	83
Von Hemmungen und anderen Wunschbremsen	86
Die Angst vor dem Nein	87
Von der Kunst, ein Nein gelassen aufzunehmen	88
Wie Sie ein Nein für sich nutzen können	89
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i> <i>Wie Sie nach einem Nein doch noch etwas erreichen können</i>	90
Die dritte Selbstbehauptungsstrategie: Das freundliche Nein	93
Das schwierige Wort Nein	93
Von Päckeseln und anderen Lastenträgern	95
<i>Was passiert, wenn Sie sich zu wenig abgrenzen</i>	96
Entschlossen und eindeutig Nein sagen	98
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i> <i>Nein sagen</i>	99
Dulden Sie keine schlechte Behandlung	100
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i> <i>So wehren Sie sich mit einem knallharten Nein gegen Demütigungen</i>	102
Willkommen in der Welt der Harmoniebedürftigen	103
Wenn das Fass überläuft und der Kragen platzt	104
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i> <i>Die freundliche Art, Nein zu sagen</i>	106
So können Sie Nein sagen und dabei verständnisvoll bleiben	107
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i> <i>Verständnis zeigen und trotzdem Nein sagen</i>	109
So verhindern Sie, dass Sie überrumpelt werden	111
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i> <i>Nehmen Sie sich Bedenkzeit</i>	112

Warum gute Beziehungen das Ja und das Nein brauchen	114
Zeigen Sie anderen Menschen, wo Ihre Grenzen sind	115
Häufige Fragen zur Selbstbehauptungsstrategie	
»Das freundliche Nein«	119
»Wenn ich das nicht mache, wer dann?«	122
Von der Schmutzblindheit und anderen Putzproblemen	124
Wenn Worte nur Schall und Rauch sind	125
Von der Kunst, konsequent zu bleiben	126
Die Arbeiten verteilen, statt alles selbst machen	129
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Anfallende Arbeiten neu verteilen 129</i>	
Die vierte Selbstbehauptungsstrategie:	
Die höfliche Hartnäckigkeit	133
Nichts erreicht – trotz Selbstbehauptung?	133
Warum es wichtig ist, sich zu wiederholen	135
Die übliche Hartnäckigkeit in der Geschäftswelt	137
Bei einem Nein fängt die Verhandlung erst an	139
Die Hartnäckigkeit, die jedes Kind beherrscht	140
Ausdauer gewinnt	141
Die Erlaubnis, stur zu sein	143
Lassen Sie sich nicht abwimmeln	144
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Die ABC-Hartnäckigkeitsschleife 146</i>	
Der sanfte Kampf um die eigenen Interessen	147
Häufige Fragen zur Selbstbehauptungsstrategie	
»Die höfliche Hartnäckigkeit«	150
Wie Sie mit unsachlichen Bemerkungen gelassen fertig werden	154

So bleiben Sie hartnäckig bei Ihren Wünschen	157
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>So lassen Sie dumme Bemerkungen ins Leere laufen</i>	159
Die simple Hartnäckigkeit für Notfälle	160
Wenn das Selbstvertrauen fehlt	161
Nur ein Satz genügt	163
Was Sie von einer Telefonansage lernen können	164
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Hartnäckigkeit mit nur einem Satz</i>	166
Wenn der rote Faden verloren geht	167
So übernehmen Sie das Ruder	169
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Gespräche steuern mit der höflichen Hartnäckigkeit</i>	171
Wie Sie ein unangenehmes Gesprächsthema leicht wechseln können	174
Die fünfte Selbstbehauptungsstrategie:	
Das beherzte Selbstvertrauen	177
Mangelndes Selbstvertrauen entsteht im Kopf	178
Der innere Kritiker und was er alles anrichtet	179
Glauben Sie nicht alles, was Ihnen durch den Kopf geht	182
Woher die Selbstzweifel kommen	184
In der Zwickmühle gefangen oder was Sie auch tun, es ist verkehrt	186
So erkennen Sie das Kritikergeplapper in Ihrem Kopf	187
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Den inneren Kritiker bewusst wahrnehmen</i>	187
Wenn der innere Kritiker über andere Menschen herfällt	188
Wo kommen die unsympathischen Leute her?	190

Glauben Sie dem inneren Kritiker kein Wort	191
Die häufigsten Fragen zum inneren Kritiker	194
Von kleinen Tröstern und anderen Fluchthelfern	199
Woher kommen die hohen Ansprüche?	201
Die Messlatte tiefer legen	203
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Die Ansprüche an sich selbst runterschrauben</i>	204
So bekommen Sie in schwierigen Situationen mehr Selbstvertrauen	205
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Den inneren Kritiker ruhigstellen</i>	206
Von der Selbstkritik zur Selbstachtung	210
So bauen Sie eine Kultur der Selbstliebe auf	211
<i>Selbstbehauptungsstrategie:</i>	
<i>Die tägliche Pflege Ihrer Selbstachtung</i>	212
Ein vollständiges Ja zu sich selbst	213
Schlusswort	217
Literatur	218
Register	220

Einleitung

Sanfte Selbstbehauptung bedeutet gelassen bleiben, würdevoll auftreten und sich klar ausdrücken – ohne dabei den anderen anzugreifen. Entschlossene Eleganz statt aufgeregtes Geschrei. Klare Kommunikation statt hilfloses Verstummen.

Damit Ihnen das mühelos gelingt, finden Sie in diesem Buch fünf der besten Strategien. Es sind einfache und zugleich kraftvolle Strategien, die Goldadern der Selbstbehauptung. Alle fünf Selbstbehauptungsstrategien kommen aus unserem alltäglichen Leben. Es ist das, was selbstsichere Menschen tun, wenn sie sich gelassen durchsetzen. Und wenn Sie selbstsicher sind, benutzen Sie – vielleicht unbewusst – auch eine dieser Strategien.

Diese natürlichen Selbstbehauptungsstrategien habe ich im Laufe der letzten zwölf Jahre in meiner Arbeit als Kommunikationstrainerin entdeckt und daraus ein Trainingsprogramm zusammengestellt. Mithilfe der Rückmeldungen von meinen Teilnehmern wurden diese Strategien immer wieder poliert und verbessert, um sie noch brauchbarer zu machen. In diesem Buch finden Sie das Ergebnis dieser jahrelangen Polierarbeit.

In meinen Trainings und in meinen Büchern werde ich gern praktisch. Ich bevorzuge handfeste Anleitungen. Anleitungen, in denen die Sache mit der Selbstbehauptung detailliert erklärt wird, so wie bei einem Kochrezept. Da weiß man, welche Zutaten gebraucht werden und was zu tun ist. Solche

praktischen Rezepte finden Sie hier für jede der fünf Selbstbehauptungsstrategien. Ich mache sogar Vorschläge, mit welchen Worten Sie sich ausdrücken können und welche Formulierungen besonders wirksam sind.

Ihre Aufgabe ist es, diese Strategien so abzuwandeln, dass sie zu Ihnen passen und zu der Person, mit der Sie gerade reden. Wenn Sie beispielsweise ein schüchterner, eher leiser Mensch sind, werden Sie vielleicht einiges noch viel sanfter ausdrücken als ich. Und wenn Sie eher eine raue Sprechweise bevorzugen oder es oft mit Rabauken zu tun haben, werden Sie womöglich viel frecher auftreten, als ich es Ihnen hier vorschlage. Das ist kein Problem. In jedem Kapitel bekommen Sie beim Lesen ein Gefühl für die jeweilige Selbstbehauptungsstrategie. Und Sie bekommen jede Menge Tipps, wie Sie sich damit durchsetzen können. Das alles sind nur Anregungen, keine Vorschriften. Lassen Sie sich von der jeweiligen Strategie inspirieren und übersetzen Sie das, was ich Ihnen vorschlage, in Ihren eigenen Stil. Dann wirkt Ihre Selbstbehauptung nicht mehr wie eine aufgesetzte Strategie, sondern wird zu einem Teil Ihrer Persönlichkeit. Am Ende geht es darum, dass Sie sich mit einer ruhigen Selbstverständlichkeit durchsetzen können. Also kein übertriebener Kraftakt und kein künstliches Tamtam, sondern eine gelassene Selbstsicherheit, mit der Sie ungezwungen und überzeugend auftreten.

Beim Lesen werden Sie feststellen, dass alle fünf Strategien miteinander verbunden sind. Bei der ersten Strategie geht es um Ihre Körpersprache und Ihre Ausstrahlung. Ihre selbstsichere Körpersprache ist das Fundament für die übrigen Strategien. Bei der zweiten Strategie geht es darum, dass Sie Ihre Wünsche deutlich aussprechen. Diese Strategie hilft Ihnen, klar zu sagen »Ja, das will ich!« Und dann kommt die dritte Strategie, mit der Sie deutlich sagen können: »Nein, das will ich nicht!« Das ist die Strategie, mit der Sie eine Grenze ziehen und andere Menschen in die Schranken verweisen

können. Falls Ihre Wünsche oder Ihr Nein nicht richtig bei Ihrem Gegenüber ankommen, brauchen Sie noch eine Strategie, mit der Sie energisch werden können. Das ist die höfliche Hartnäckigkeit, die vierte Selbstbehauptungsstrategie. Zu guter Letzt kommt die fünfte und wohl wichtigste Strategie dran: Das beherzte Selbstvertrauen. Das brauchen Sie immer, egal ob Sie sich durchsetzen oder nicht.

Ich hoffe, dieses Buch stärkt Ihnen den Rücken und ermuntert Sie, im Alltag mehr Selbstbehauptung zu wagen. Beim Lesen wünsche ich Ihnen viel Spaß.

Die erste

Selbstbehauptungsstrategie:

Die königliche Muthaltung

Sie werden von Ihren Mitmenschen gescannt. Jeder, der Sie anschaut, beobachtet Ihre Körpersprache und bekommt auf diese Weise einen ersten Eindruck von Ihnen. Noch bevor Sie den Mund aufmachen und »Hallo« sagen, hat Ihr Gegenüber Sie bereits eingeschätzt. In der Regel geschieht das unbewusst, das heißt, es geschieht automatisch.

**Durch Ihre Körpersprache zeigen Sie
wortlos, wie es Ihnen geht.**

In unserem Gehirn ist ein uralter Automatismus eingebaut, der sofort überprüft, ob unser Gegenüber mächtig und bedrohlich oder eher harmlos ist. Dieses automatische Einschätzen des anderen war früher, in den Anfängen der Menschheit, wichtig, um Freund und Feind blitzschnell zu unterscheiden. Und das Ganze funktioniert immer noch. Dabei scannen wir beim anderen weitaus mehr als nur seine Gefährlichkeit. Wir merken auch, ob jemand angespannt, nervös oder unsicher ist. Und ob unser Gegenüber sich für uns interessiert, ob er freundlich ist oder nur so tut, als wäre er freundlich.

Dieser Vorgang läuft unbemerkt ab und hat oft auch keine weiteren Auswirkungen. Es ist für uns nicht weiter von Be-

deutung, ob der Typ in der U-Bahn neben uns nervös oder desinteressiert auf uns wirkt. Solange er nicht die Zähne fletscht und uns anknurrt, ist es uns egal, was er ausstrahlt.

Anders sieht die Sache aus, wenn wir mit unseren Mitmenschen mehr zu tun haben. Zum Beispiel bei einem Bewerbungsgespräch oder wenn wir einen Kollegen um etwas bitten. In solchen Situationen spielt die Körpersprache eine wichtige Rolle.

Was wir ohne Worte sagen

Achten Sie in wichtigen Gesprächen auf Ihre Körpersprache.

Stellen Sie sich folgende Situation vor: Sie sprechen mit Ihrem Chef und wollen ihn davon überzeugen, dass Sie die Idealbesetzung für die neue Stelle als Bereichsleiter/in sind. Ihr Chef fragt Sie skeptisch, ob Sie sich so eine Führungsposition auch zutrauen. Sie antworten mit einem überzeugenden »Na klar!« und dann erzählen Sie von Ihren Erfahrungen und Qualifikationen. Aber weil Ihnen Ihre Körpersprache nicht bewusst ist, merken Sie nicht, wie Sie auf dem Stuhl leicht zusammensacken und dabei nervös an Ihrem Fingerring drehen. Und während Sie sprechen, schauen Sie fast nur auf den Teppichboden. Aber Ihr Chef nimmt das alles wahr. Er hört Ihre Worte und sieht zugleich auch die Signale, die Ihr Körper ausstrahlt. Beides zusammen ergibt den Eindruck, den er von Ihnen hat. Und egal wie überzeugend Ihre Worte auch waren, auf Ihren Vorgesetzten haben Sie einen unsicheren Eindruck gemacht. Ihr Chef wird skeptisch sein, ob Sie wirklich für diese Leitungsposition geeignet sind. Wahrscheinlich kassieren Sie ein Nein.

**Ihre Körpersprache zeigt ständig,
wie selbstsicher Sie sind.**

Das kann Ihnen nicht nur in einem Bewerbungsgespräch passieren, sondern überall da, wo Sie sich durchsetzen wollen. Gerade wenn wir ein wenig aufgeregt sind, entschlüpfen unserer Körpersprache schnell ein paar Signale der Unsicherheit. Und da wir die meiste Zeit überhaupt nicht bewusst auf unsere Körpersprache achten, bemerken wir diese Unsicherheitssignale in der Regel nicht. Unser Gegenüber aber sieht unsere Körpersprache und reagiert darauf.



Die unsichere Haltung
im Sitzen

Wenn es darum geht, sich durchzusetzen, ist eine selbstsichere Körpersprache weit mehr als die halbe Miete. Selbst wenn Ihnen beim Sprechen mal ein Wort nicht einfällt oder Sie den Faden verlieren, ist das nicht weiter schlimm, solange Sie dabei eine souveräne und sichere Ausstrahlung haben. Denn Ihre selbstsichere Ausstrahlung sorgt dafür, dass Ihr Gegenüber einen solchen Patzer überhört. Wenn Sie aber dasitzen wie ein Schluck Wasser in der Kurve und ständig an Ihrer Ja-

cke herumzupfen, kommt selbst eine perfekte Rede beim anderen kaum an. Denn instinktiv glauben wir der Körpersprache mehr als den gesprochenen Worten.

Ob Sie glaubwürdig und überzeugend wirken, hängt größtenteils von Ihrer Körpersprache ab.

Ich habe eine Selbstbehauptungsstrategie entwickelt, die Ihnen hilft, Ihre Körpersprache bewusst einzustellen: die königliche Muthaltung.

Mit der Strategie der königlichen Muthaltung können Sie ...

- ... Ihre Ausstrahlung so verändern, dass Sie selbstsicher wirken, auch wenn Sie sich innerlich eher unsicher fühlen,
- ... dafür sorgen, dass man Sie ernst nimmt und Ihnen zuhört,
- ... Ihre persönliche Autorität und Ihre Glaubwürdigkeit erhöhen,
- ... ruhiger und überzeugender mit anderen Menschen reden,
- ... Ihr Selbstvertrauen stärken und zugleich Ihre Nervosität abbauen,
- ... in Gesprächen besser nachdenken und überlegter antworten.

Die königliche Muthaltung ist eine Selbstbehauptungsstrategie, die einen doppelten Nutzen hat, weil sie in zwei Richtungen wirkt. Einerseits sorgt sie dafür, dass Sie nach außen hin einen souveränen Eindruck auf Ihren Gesprächspartner machen. Andererseits wirkt diese Strategie auch nach innen, auf Sie selbst. Sie selbst fühlen sich innerlich sicherer, wenn Sie ganz bewusst in Ihre königliche Muthaltung gehen.

Die königliche Muthaltung macht Sie auch innerlich sicherer.

Denn Ihre Körpersprache wirkt sich immer auch auf Sie selbst aus. Das unsichere Herumfummeln an der Kleidung macht Sie selbst nervös. Und wenn Sie eingeknickt sitzen, fühlen Sie sich nach einiger Zeit immer kleiner und mutloser. Umgekehrt werden Sie durch eine würdevolle Körperhaltung innerlich ruhiger, und mit der Zeit fühlen Sie sich auch selbstbewusster.

Und wie sehen Sie aus, wenn Sie unsicher sind?

Bevor ich Ihnen zeige, wie Sie in Ihre eigene königliche Haltung kommen, möchte ich Sie zuerst auf Ihre gewohnte, alltägliche Körpersprache aufmerksam machen.

Was tut Ihr Körper normalerweise, wenn Sie sich gehemmt, schüchtern oder nervös fühlen? Wo zeigt sich bei Ihnen Anspannung, vielleicht auch Ängstlichkeit?

Die häufigsten Unsicherheitssignale finden Sie in der nun folgenden Liste. Vielleicht gibt es da den einen oder anderen Punkt, der auch auf Sie zutrifft.

Die unsichere, nervöse Körpersprache



- Die Haltung ist nicht ganz aufrecht. Der Rücken ist geknickt, und der Brustkorb ist häufig etwas eingesunken. Manche Menschen machen sich im Sitzen oder Stehen insgesamt kleiner und schmaler, als sie tatsächlich sind.
- Der Blickkontakt zum Gegenüber findet gar nicht oder zu selten statt.
- Häufig werden auch die Schultern ein wenig hochgezogen.