



J U T T A D . B L U M E

# Gekonnt reden im Beruf

Das Geheimnis  
erfolgreicher Frauen

Ein Kommunikationstraining

Jutta D. Blume  
Gekonnt reden im Beruf



Jutta D. Blume

# **Gekonnt reden im Beruf**

Das Geheimnis erfolgreicher Frauen

Ein Kommunikationstraining

2. Auflage

**humboldt**

## **Bibliografische Information der Deutschen Nationalbibliothek**

Die Deutsche Nationalbibliothek verzeichnet diese Publikation in der Deutschen Nationalbibliografie; detaillierte bibliografische Daten sind im Internet über <http://dnb.ddb.de> abrufbar.

ISBN 978-3-86910-774-5 (Print)

ISBN 978-3-86910-782-0 (PDF)

ISBN 978-3-86910-783-7 (EPUB)

Die Autorin: Jutta D. Blume ist Coach und Trainerin in den Bereichen Kommunikation, Vertrieb/Verkauf, Führung, Teamarbeit und Konfliktmanagement. Mit jahrelangem Know-how aus der Praxis verhilft die Dipl.-Psychologin und NLP-Trainerin zu Freude im Beruf und selbstbewusstem, authentischem Auftreten mit Herz und Verstand.

## 2. Auflage

© 2016 humboldt

Eine Marke der Schlüterschen Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG,

Hans-Böckler-Allee 7, 30173 Hannover

[www.schluetersche.de](http://www.schluetersche.de)

[www.humboldt.de](http://www.humboldt.de)

Autor und Verlag haben dieses Buch sorgfältig geprüft. Für eventuelle Fehler kann dennoch keine Gewähr übernommen werden. Alle Rechte vorbehalten. Das Werk ist urheberrechtlich geschützt. Jede Verwertung außerhalb der gesetzlich geregelten Fälle muss vom Verlag schriftlich genehmigt werden.

Lektorat: Angelika Lenz, Steinheim an der Murr

Covergestaltung: DSP Zeitgeist GmbH, Ettlingen

Innengestaltung: akuSatz Andrea Kunkel, Stuttgart

Titelfoto: Shutterstock / Yuri Arcurs

Satz: PER Medien+Marketing GmbH, Braunschweig

Druck: Grafisches Centrum Cuno GmbH & Co. KG, Calbe

# Inhalt

<b>Vorwort</b> .....	9
<b>Einleitung</b> .....	11
<b>Die innere Polarität der Frauen</b> .....	13
<b>Die Magie unserer inneren Frau – weibliche Stärken</b> .....	18
Selbstzweifel – die gefährlichste Schwäche der Frauen	23
Weichenstellung im Vorfeld: die Selbstakzeptanz	29
Ausrichtung auf unsere Lebensvision .....	34
Intuition – unsere innere Führung nutzen .....	36
Die Kraft unseres Geistes .....	41
Wachstumschancen erkennen und nutzen .....	46
Schritt 1: Den Gefühlen inneren Raum geben	47
Schritt 2: Den Schatz der Erkenntnis bergen	48
Schritt 3: Die Handlung .....	49
Sich schon vorher auf den Gesprächspartner einstellen	51
Übereinstimmungen suchen .....	54
Selbstmarketing .....	56
Nur keine falsche Bescheidenheit .....	59
Vitamin B .....	63
„Was machen Sie eigentlich so?“ .....	64

<b>Die Energie unseres inneren Mannes</b>	
<b>zielorientiert einsetzen</b> . . . . .	68
Die Fakten für das Gespräch vorbereiten . . . . .	68
Gut geplant ist halb gewonnen . . . . .	69
Auf dem Weg zum Termin . . . . .	71
<b>Mit wem haben Sie es zu tun?</b>	
<b>Die Persönlichkeitstypen</b> . . . . .	74
Dominanter Typ (D): der extravertierte	
Verstandesmensch . . . . .	76
Tipps für den Umgang mit einem dominanten	
Gesprächspartner . . . . .	77
Initiativer Typ (I): der extravertierte Gefühlsmensch . .	78
Tipps für den Umgang mit einem initiativen	
Gesprächspartner . . . . .	79
Stetiger Typ (S): der introvertierte Gefühlsmensch . . .	80
Tipps für den Umgang mit einem stetigen	
Gesprächspartner . . . . .	81
Gewissenhafter Typ (G): der introvertierte	
Verstandesmensch . . . . .	81
Tipps für den Umgang mit einem gewissenhaften	
Gesprächspartner . . . . .	83
Was können wir daraus lernen? . . . . .	84
<b>Das Vierphasenmodell</b> . . . . .	86
1. Phase: Die Begrüßung – Vertrauen aufbauen . . . . .	87
Am Telefon . . . . .	88

Eindruck machen beim persönlichen Treffen . . . . .	91
Den eigenen Typ entwickeln und unterstreichen . . .	92
Vorstellung und Small Talk mit verschiedenen Typen . . . . .	93
Was sonst noch wichtig ist . . . . .	108
Bei einem Vortrag oder einer Präsentation . . . . .	110
Die Körpersprache – ein unterschätztes Machtinstrument . . . . .	112
2. Phase: Die Informationsphase – das Kennenlernen .	119
Offene Fragen . . . . .	125
Aktives Zuhören . . . . .	132
Am Telefon . . . . .	133
Bei einem Vortrag oder einer Präsentation . . . . .	136
3. Phase: Die Präsentation –	
eine Interessengemeinschaft bilden . . . . .	137
Positiv formulieren . . . . .	144
Typgerechte Präsentation . . . . .	152
Einwänden, Kritik und Reklamationen professionell und kooperativ begegnen . . . . .	154
Die Fragetechnik . . . . .	158
Die Ja-Ja-Und-Methode . . . . .	160
Wie wir subtil die Führung übernehmen . . . . .	173
Am Telefon und bei einer Präsentation . . . . .	175
4. Phase: Der Gesprächsabschluss –	
wie wir Win-win-Ergebnisse erzielen . . . . .	177
Die Dreischritte-Technik . . . . .	178
Der Weg der Weichheit . . . . .	185

Der gelungene Schluss . . . . .	188
Am Telefon und bei einer Präsentation . . . . .	189
<b>Die Nacharbeit – das Gespräch auswerten . . . . .</b>	<b>192</b>
Infos über den Gesprächspartner . . . . .	192
Kontinuierlich besser werden . . . . .	193
Wenn es doch anders kam – vom Umgang mit Enttäuschungen . . . . .	195
<b>Nachwort . . . . .</b>	<b>201</b>
Danksagung . . . . .	203
<b>Anhang . . . . .</b>	<b>204</b>
Über die Autorin . . . . .	204
Weitere Veröffentlichungen . . . . .	204
Literatur . . . . .	205
CDs und DVDs . . . . .	207
<b>Register . . . . .</b>	<b>208</b>

## Vorwort

Wir befinden uns mitten in einem Umbruch. Umweltkatastrophen erreichen ein neues Ausmaß. Die Welt hat begonnen, neue Prioritäten einzufordern. Neue Prioritäten im Umgang mit der Natur, miteinander, mit uns selbst. Es scheint, als ob egoistisches Verhalten heute weniger Erfolg hat als früher. Als ob wir nur miteinander – weltweit wie im engen Umfeld – eine Chance haben, diese Krisen zu bestehen, die uns derzeit gestellt werden, und nicht mehr gegeneinander oder als Einzelkämpfer, auf den eigenen Vorteil ausgerichtet. Das gilt nicht nur für die Weltpolitik, sondern auch für uns. Für unsere privaten Beziehungen genauso wie für die Beziehungen, die wir im Berufsleben pflegen: mit unseren Kollegen, Mitarbeitern, Chefs, aber auch unseren Kunden und Geschäftspartnern.

Vor nicht allzu langer Zeit war das Berufsleben, der Business- und Managementbereich das alleinige Terrain der Männer. Inzwischen beinhaltet die moderne Managementlehre zahlreiche weibliche Fähigkeiten und hat sie mit wohlklingenden Fachbegriffen benannt: Win-win (Situationen mit positivem Ausgang für alle Beteiligten), Innovationsmanagement, Just-in-time (aufeinander abgestimmte Termine), Coaching, komplexe Planung und Koordination, EQ (emotionaler Quotient), Teamwork, Kundenorientierung ... Menschliche Bindungen zu schaffen und auf-

rechtzuerhalten – eine der Hauptstärken von Frauen – wird immer wichtiger. Wir Frauen sind in der Wirtschaft richtiggehend „in“ geworden – ein Trendartikel. Wir dürfen nicht den Fehler machen zu versuchen, die Männer zu kopieren – was die immer noch einseitig „männlich“ geprägte Berufswelt braucht, ist das Weibliche. Die Zeit ist reif für ein ausgewogenes Miteinander mit gegenseitigem Respekt. Wir müssen den Kampf der Geschlechter endlich gemeinsam gewinnen. Und das können wir nur, indem wir ihn rigoros beenden – im Innen wie im Außen.

# Einleitung

Es gibt viele Ratgeber für erfolgreiche Kommunikation, und die meisten empfehlen uns männliche Strategien, weihen uns in deren „Spielregeln der Macht“ ein. Taktik, Dominanzverhalten, Durchsetzungskraft, dem Gegenüber Respekt oder gar Angst einflößen, gegen ihn gewinnen. Es ist gut, diese Methoden zu kennen, doch soll das heißen, wir können nur auf männliche Weise erfolgreich sein? Ist Erfolg denn männlich?

Wir haben alle „weibliche“ und „männliche“ Eigenschaften in uns, man kann sie unseren inneren männlichen und weiblichen Teil nennen. Diese finden in unseren beiden Gehirnhälften ihr Zuhause. Die linke Gehirnhälfte beheimatet unsere so genannten männlichen Fähigkeiten, die rechte die so genannten weiblichen. In diesem Buch befassen wir uns zunächst mit unseren weiblichen Fähigkeiten und „graben“ diese wieder aus, um sie neu wertzuschätzen. Hier geht es etwa darum, den Draht zu unserer berühmt-berüchtigten weiblichen Intuition herzustellen, um Weichheit, Liebe sich selbst gegenüber und um Methoden, wie man sich optimal auf sein Gegenüber einstimmt. Mit der Kraft unserer „inneren Frau“ bauen wir zunächst uns selbst und dann Verbindungen zu anderen auf. Es entsteht ein unsichtbarer, kraftvoller Magnetismus.

Anschließend wenden wir uns unseren inneren „männlichen“ Fähigkeiten zu, wie unserem logischen Verstand, Struktur, selbstbewusste Kommunikation und entschlossenem Handeln. Sie erfahren zahlreiche Möglichkeiten, auch in schwierigen Gesprächssituationen elegant und selbstsicher aus Ihrer inneren Kraft heraus zu agieren. Unserer „innerer Mann“ repräsentiert unseren Mut, Veränderungen herbeizuführen und die Fähigkeit, zielorientiert und überzeugend aufzutreten. Dieser Teil des Buches richtet sich an die friedvolle, mutige Kriegerin in uns, die authentisch und kraftvoll agiert – nicht reagiert. Beide sind ein echtes Dreamteam und, wenn sie zusammenhalten, nahezu unschlagbar.

# Die innere Polarität der Frauen

*„Das Bewegliche überwindet das Harte.  
Das Gelassene überwindet das Aufgeregte.“*

Aus dem Tao Te King

Wir Frauen sind für Männer unberechenbar, da wir oft ganz anders reagieren als sie. Wir tragen viele Gegensätze in uns: Verletzlichkeit und Mut, Angst und Liebe, Nachgiebigkeit und Kampfgeist ... Und wir sind nicht jeden Tag in der gleichen Verfassung. Was uns heute kaltlässt, regt uns morgen vielleicht total auf. Was wir uns heute zutrauen, macht uns morgen vielleicht Angst. Für den (männlichen) Verstand ist das unlogisch, „irrational“ und nicht begreifbar. Da die Männer uns nie so ganz einschätzen können, unser Verhalten nicht kalkulierbar ist, sind wir eine ständige, unbewusste Irritation für sie. Manche halten daher zusammen, arbeiten ab einer bestimmten Hierarchieebene lieber mit „Ihresgleichen“ zusammen. Der ein oder andere versucht sich mit mehr oder weniger dezenter Unterdrückung Sicherheit zu verschaffen, ein anderer spielt den Arroganten, macht sich über einen Vorschlag von uns lustig usw. Dieses Verhalten müssen wir ihnen nicht ernsthaft ver-

**Viele Männer haben unbewusst Angst vor Frauen. Deshalb halten sie zusammen.**

übeln, es ist psychologisch in ihrer unbewussten Angst vor Frauen begründet und aus ihrer Sicht sogar irgendwie verständlich. Wir reagieren ja auch mit Irritation, wenn wir etwas nicht verstehen. Indem wir jedoch gegen Männer arbeiten, bestärken wir deren Berührungsängste. Es ist die Aufgabe der erwachsenen, selbstbewussten „neuen“ Frau, diese Kluft zu überwinden und den uralten Kampf der Geschlechter endlich zu beenden. Wir können uns heute als Ergänzungen sehen, mit der Chance auf ein strahlendes Gesamtergebnis von noch nie da gewesener Schönheit und Effektivität – und dementsprechend auftreten: selbstbewusst, stark und großmütig.

Warum sind wir manchmal so wankelmütig? Wir unterliegen während unseres Zyklus phasenweise dem Einfluss vollkommen gegensätzlich wirkender Hormone. Manche von ihnen beeinflussen unseren Gemütszustand in Richtung „männlicher“ Verhaltensweisen, manche in Richtung „weiblicher“. Je nachdem, in welcher Phase wir gerade sind, denken, fühlen und handeln wir mal eher durchsetzungsstark und mal eher weich. Genial, wenn wir wissen, was wir zu welcher Zeit am besten können.

In der ersten Phase, die vom Ende der Menstruation bis zum Eisprung dauert, sind wir total in unserer „Yin-Energie“. Hier ist unsere „innere Frau“ am stärksten in ihrem Element – unser innerer Mond. Das Yin dient dem Be-

wahren und Beschützen, der inneren Stille. Diese Zeit eignet sich daher ganz hervorragend zum Sammeln unserer Kräfte, zum Auftanken, zum Träumen und Entstehenlassen von Visionen, für Meditation, zur Innenschau und Kontaktaufnahme mit unserer weiblichen Intuition (natürlich nicht ausschließlich). In dieser Phase können wir über Wünsche und Gefühle einen starken Magnetismus aufbauen, der uns ab sofort als Anziehungskraft für hilfreiche Personen und Situationen dient. Während dieser Zeit sind wir besonders kompromissbereit, kreativ, nachgiebig, mitfühlend und weich (kein guter Zeitpunkt für harte Gehaltsverhandlungen, aber ein guter für geistiges Arbeiten und um Magnetismus aufzubauen). Der Eisprung ist der Übergang von unserem Yin zum Yang.

### **Yin und Yang – zwei Pole eines Ganzen**

In der chinesischen daoistischen Philosophie stellen Yin und Yang zwei gegensätzliche Prinzipien oder Kräfte dar, die sich ergänzen und nicht voneinander zu trennen sind. Keines kann ohne das andere existieren. Das ganze Universum und alles Leben in ihm unterliegt diesen Kräften, die zusammen die Lebensenergie ausmachen. Yang ist das männliche, Yin das weibliche Prinzip. Ein Leben in Harmonie erreichen wir, wenn Yin und Yang im Gleichgewicht sind – im Innen wie im Außen.

In der zweiten Phase, die nach dem Eisprung beginnt und bis zur Menstruation dauert, kommen wir mehr und mehr in unsere „Yang-Energie“. Hier ist unser „innerer Mann“, unsere innere Sonne, zu Hause. Mit unserem Yang können wir vieles in Bewegung bringen, Dinge verändern, entschlossen beenden oder Neues kraftvoll beginnen. Dieser Zeitraum eignet sich besonders gut für körperliche Aktivität und für Handlungen, die Durchsetzungsfähigkeit, Mut und Kraft erfordern. Für Termine, bei denen wir Selbstbewusstsein und Konfrontationsbereitschaft benötigen – ein guter Zeitpunkt also für die praktische Umsetzung unserer Pläne der Yin-Phase. Hier können wir, wenn nötig, im übertragenen Sinne auch mal auf den Tisch hauen.

Je näher es an die Menstruation herangeht, umso mehr kippt unser starkes Yang wieder in ein junges, verletzliches Yin um. Daher die extremen Stimmungsschwankungen in diesen letzten ein bis zwei Tagen, unser Gebeutelsein zwischen Aggression und Weinerlichkeit. Das PMS (prämenstruelle Syndrom) ist vielen von uns körperlich wie seelisch bekannt. In dieser Zeit ist es hilfreich, nicht jeden tragischen Gedanken, der uns in den Kopf und alle Eingeweide fährt, allzu ernst zu nehmen oder spontan auftretende emotionale Reaktionen blindlings auszuleben. Hier ist es sinnvoller, liebevoll mit sich selbst abzuwarten, bis „der Anfall“ vorüber ist und dann aus unserer ausbalancierten Mitte ebenso weise wie kraftvoll zu handeln.

Diese inneren Gegensätze können starke Verbündete sein. Wenn wir sie gezielt im Kontakt einsetzen, irritiert das den Gesprächspartner zuweilen, vor allem, wenn er männlich ist, doch es kann ihn auch faszinieren, magnetisieren, in den Bann ziehen – weil es mit Logik nicht zu fassen ist. Die Stimme unseres Gefühls (Yin) und die unseres Verstandes (Yang) liegen allerdings auch selbst manchmal miteinander im Clinch. Anstatt sie innerlich „streiten“ zu lassen, können wir diese gegensätzlichen Pole nutzen, um sie für brillante Lösungen komplexer wie alltäglicher Themen heranzuziehen. Lassen Sie im „Streitfall“ jeden inneren Aspekt seine Ansicht und positive Absicht formulieren – es gibt immer eine. Sobald Sie beide positiven Absichten ehrlich wertgeschätzt haben, können Sie beginnen, kreativ eine machbare Lösung zu erarbeiten, die die Argumente beider Seiten berücksichtigt.

**Geheimnis Nr. 1**

Erfolgreiche Frauen nutzen innere Konflikte für brillante Lösungen.

## Die Magie unserer inneren Frau – weibliche Stärken

*„Lebe dieses Leben, als wäre es dein einziges.“*

Osho

Die Energie des Yin dient dem Bewahren dessen, was ist. Es hält alles zusammen, beschützt, kühlt, beruhigt und wirkt ausgleichend. Yin repräsentiert die Stille, das Weiche, das empfängliche Prinzip; hier sind die Kunst des Wartens auf den richtigen Moment, Vertrauen, Intuition und die Kraft unserer Träume und Gefühle zu Hause. Die Stärke des Yin liegt auch im Sichausruhen, in der Sammlung und geistigen Vorbereitung. Es trägt die Würde einer Königin in sich.

Das Bewusstsein von Schwächen ist nur durch den Vergleich mit Menschen mit anders gelagerten Stärken entstanden. Im Grunde hat jeder Mensch einfach gewisse Fähigkeiten und Talente, die er in seinem Leben nutzen kann. Punkt. Wenn man sich in einem Bereich schwach fühlt, kann dies ein Hinweis darauf sein, dass man sich nicht im richtigen Spielfeld bewegt. Den Fokus auf Schwächen zu legen ist Unsinn; es ist der Blick in unseren Schatten, doch wir sollten stattdessen nach unserem strahlen-

den Licht Ausschau halten. Jeder hat beides. Unsere Stärken verhelfen uns zu einem natürlichen Empfinden unserer inneren Würde im menschlichen Miteinander jenseits kräftezehrender Konkurrenzkämpfe und Vergleiche mit wem auch immer. Und zur gegenseitigen Wertschätzung mit dem einzig sinnvollen Ziel, der optimalen Ergänzung.

Ich weiß nicht, wie es Ihnen geht – ich mache lieber Dinge, die ich gut kann. Ich strebe daher an, Aufgaben, die mir nicht liegen, an jemanden abzugeben, der hierfür nicht nur mehr Begeisterung, sondern auch das nötige Talent aufweist. So kann ich mich mit ganzer Kraft und ungebremster Freude auf die Bereiche konzentrieren, die mir wirklich liegen. Das ist nicht nur sinnvoll für das Unternehmen und die Volkswirtschaft, sondern auch für meine lieben Kollegen. Wenn nämlich alle das tun dürfen, was sie können (und mögen!), spart das Zeit und verhindert Fehler, schlechte Stimmung und Krankheitstage, die die Firma teuer zu stehen kommen. Es fördert gute Teamleistungen und zufriedene Kunden. Alle haben also was davon. Die Zukunft wird so aussehen, davon bin ich überzeugt.

Zu wissen, wie wir selbst ticken, schafft Klarheit – und dazu zu stehen, eine bessere Ausstrahlung. Es gibt so viele Bereiche, in denen Frauen durchschnittlich eine größere Begabung als Männer aufweisen, warum beruflich nicht einfach davon Gebrauch machen?

**Geheimnis Nr. 2**

Die erfolgreiche Frau weiß, was ihr liegt, und wählt bewusst und voller Freude die zu ihr dazu passende Tätigkeit.

Frauen haben die bessere Auffassungsgabe, ein höherentwickeltes Detailgedächtnis, ausgeprägtere sprachliche Fähigkeiten. Wir haben in der Regel den besseren Ordnungssinn, ein entwickelteres ästhetisches Empfinden, sind diplomatischer und friedlicher – schon als kleine Mädchen. Wir sind besser im Organisieren und stärker im Chaosmanagement, da wir bekanntlich multitaskingfähig sind. Wir sind vergleichsweise geduldiger, können besser warten. (Wenn wir es damit allerdings übertreiben, warten wir noch am Sankt-Nimmerleinstag.)

Man kann sagen, wir Frauen denken und handeln eher nach Kriterien wie Nähe, Vertrautheit und Sympathie. Wir leben eher vom Herzen, unserer Intuition und dem Gefühl her unser Leben, während Männer es eher vom Kopf, von der Logik und dem Verstand her tun und von klein auf hierarchisch denken und spielen – in großen Gruppen mit einem Anführer und den entsprechenden Rangeleien um den obersten Posten.

Wir Frauen haben es von Natur aus leichter, mit anderen Verständnis und auch Mitgefühl zu haben, uns in sie ein-