

hr.monster.de/13410\_de-de\_p1.asp



## Karriere-Journal

Ratgeber / Erfolgs-Rezepte / Praxis-Tipps

7.1.2009

### Sich im Job besser durchsetzen



**Wer immer klein beigt, wird irgendwann nicht mehr ernst genommen - Durchsetzungsvermögen ist auch und vor allem im Berufsleben wichtig, also gegenüber Kunden, Kollegen und Chefs. Trainieren lässt es sich sowohl beruflich als auch privat. [11.06.2007]**

Thomas Faber erlebt das fast täglich. Er ist der Juniorchef eines Feinkost- und Catering-Unternehmens mit rund 60 Angestellten und muss seine Interessen gegenüber den Kunden, den Mitarbeitern und seinen Eltern vertreten. Die arbeiten ebenfalls noch in dem Traditionsbetrieb mit und haben einen anderen Führungsstil als er.

Als kürzlich ein Kunde anrief und sich "aufs übelste beschwerte", folgte er einer Taktik, die sich für ihn und offenbar auch für das Unternehmen bewährt hat. Statt zu kontern und die teils völlig haltlosen Vorwürfe strikt zurückzuweisen, hörte er zu und signalisierte Verständnis.

#### **Verständnis signalisieren**

Das ist die Grundvoraussetzung für jeglichen Versuch, sich durchzusetzen, sagt der Kommunikationstrainer und Buchautor Andreas Nemeth. "Zuerst muss man sich auf den anderen einstellen, mit ganzer Aufmerksamkeit anhören und Verständnis für dessen Standpunkt signalisieren. Nur so öffne ich ihn für meine eigenen Argumente."

Und genau das gelang Thomas Faber: Er brachte schließlich den Kunden dazu, die strittige Rechnung zu bezahlen. "Hätte ich gleich dagegen gewettert, wäre sie vielleicht liegen geblieben, und wir hätten uns womöglich vor Gericht wieder gesehen", meint er.

#### **Vorteile deutlich machen**

Für die eigene Argumentation empfiehlt Nemeth die folgenden Schritte: zunächst die Sachlage präzise und für den anderen gut nachvollziehbar schildern, etwa die Forderung nach höherem Gehalt. Daraus sollte für den Gesprächspartner ein Vorteil für sich selbst erkennbar werden - zumindest sollte er das Gefühl haben, dass für ihn kein Schaden entsteht.

Zum Beispiel hält er mit einer Gehaltserhöhung einen gut qualifizierten Mitarbeiter am Standort und steigert

dessen Motivation, was sich letztlich nur positiv auf Unternehmensprozesse auswirken kann.

### **Auf emotionaler Ebene punkten**

"Gewonnen wird ein Gespräch allerdings immer auf emotionaler Ebene", erklärt der Kommunikationstrainer den letzten Schritt: Die Argumente werden mit einem Bild, einer konkreten Vorstellung verknüpft. In diesem Fall mit der von einem engagierten und motivierten Mitarbeiter, der stolz den Erfolg seiner Arbeit präsentiert und so das Unternehmen voranbringt.

Fazit: Ob sich ein Mitarbeiter durchsetzt oder nicht, steht und fällt mitunter mit der Argumentationskette, die er sich zurecht gelegt hat, um sein Ziel zu erreichen. Aber selbst mit den schlüssigsten Argumenten hat nicht jeder den Biss, einer herausfordernden Situation standzuhalten. Aber auch das lässt sich trainieren - sowohl im Beruf als auch im Privatleben, meint Buchautorin Cornelia Topf.

### **Ziele klar definieren**

Etwa beim Kauf eines Fernsehers oder beim Anruf in einer Arztpraxis wegen eines Termins. Ein genau definiertes Ziel gehöre dazu - etwa 20 Euro unter Kaufpreis zu bleiben oder einen Termin am Donnerstagnachmittag und auch nur dann zu ergattern - und ebenso die selbstkritische Beobachtung während des Gesprächs. Denn die Nachbereitung müsse zeigen, was gut und was schlecht gelaufen ist. Nur so lerne man wirklich dazu.

Vor allem Frauen empfiehlt sie, ihre Ziele sauber zu definieren und auf "Weichmacher" in der Sprache wie das Wörtchen "eigentlich" zu verzichten. Wer Probleme hat, laut und deutlich zu sagen, was er oder sie möchte, solle das ruhig zu Hause lautstark mit den Worten "Ich will!" oder "Ich setze mich durch!" üben. Auch unüberhörbare "Nein"-Rufe könnten helfen, das Selbstwertgefühl und damit auch das Durchsetzungsvermögen zu stärken.

### **Rückfragen stellen**

Trainieren lässt sich auch ein weiterer Trick: Bestimmte Fragen zeigen, ob die eigenen Statements auch wirklich bei dem anderen angekommen sind. "Sehen Sie das auch so?" oder "Kommt das Ihren Überlegungen entgegen?" sind Beispiele, die ein "Ja" des Gegenübers möglich machen - die Zustimmung des anderen ist dabei überaus wichtig. Denn nur, wer ein positives Gefühl hat, lässt sich auch wirklich überzeugen.

Dass Durchsetzungsvermögen eine elementare Fähigkeit ist, darüber sind sich die Experten einig. Eigene Ziele zu erreichen, bedeutet Cornelia Topf zufolge auch eigene Bedürfnisse zu befriedigen. "Wenn ich nicht selber dafür Sorge, tut's auch kein anderer", meint sie. Und Nemeth meint, dass ohne Durchsetzungsvermögen weder gute Zusammenarbeit mit Kollegen noch Erfolg im Beruf möglich seien. Frust mache sich dagegen auf Dauer breit.

### **Sich auch mal überzeugen lassen**

Wer sich erfolgreich durchsetzen will, braucht allerdings auch die Einsicht, dass der eigene Standpunkt nicht immer der beste ist. Lässt sich jemand gelegentlich selbst überzeugen, zeigt er Stärke, nicht Schwäche, meint Nemeth. Generell aber gelte, dass nur der sich durchsetzen kann, der von seiner Position absolut überzeugt sei. "Nur dann haben Sie die Ausstrahlung, die Sie brauchen."

(Christiane Deuse / Bild: Photo Alto)

---

**MONSTER COMMUNITY*****Foren bei Monster.de***

*Erfahrungsaustausch rund um Karriere, Erfolg und Arbeitsalltag  
im Forum "Im Berufsleben" der Monster-Community.*

---

[Home](#) | [Jobs suchen](#) | [Karriere-Journal](#) | [Personal-Journal](#) | [Community](#) | [Karriere bei uns](#) | [Kontakt](#)

[Sitemap](#) | [Hilfe](#) | [AGB](#) | [Datenschutz & Cookies](#) | [Nutzungsbedingungen](#) | [Impressum](#) | [Über Monster.de](#) |  
[Jobs](#) | [Presse](#)

©2005 Monster.com - All Rights Reserved - U.S. Patent No. 5,832,497 - NASDAQ: [MNST](#);  
E-Mail : [info@monster.de](mailto:info@monster.de) Tel: 0800-1-Monster (666 78 37)