

# Souveräner Umgang mit «schwierigen Zeitgenossen»

Handlungsansätze für herausfordernde Begegnungen

# Souveräner Umgang mit «schwierigen Zeitgenossen»

Kennen Sie Menschen, die scheinbar an allem etwas auszusetzen haben, schnell «in die Luft» gehen, andere unverhältnismässig attackieren oder nahezu immun gegen Kritik zu sein scheinen? Hier souverän zu reagieren, ist eine echte Herausforderung!

Um wirkungsvoll handeln zu können, ist es gut zu wissen, wo «der Hase im Pfeffer liegt»: Sind bei Ihnen wunde Punkte berührt, die sie empfindlich reagieren lassen? Ist die Beziehung mit dem anderen grundsätzlich schwierig? Zielt Ihr Gegenüber tatsächlich darauf ab, Ihnen zu schaden?

**Buchen Sie dieses Seminar massgeschneidert und firmenintern!**

In Ihre Kontaktfähigkeit, Ihre Flexibilität im Verhalten und Ihre Wehrhaftigkeit zu investieren, ist aussichtsreicher, als auf die Veränderung derjenigen zu warten, die Sie als schwierig empfinden! In diesem Seminar lernen Sie praxiserprobte Handlungsansätze und vielfältiges Handwerkszeug kennen, um aktiv an der Klärung und Verbesserung der Beziehung zu arbeiten – oder sich zur Wehr zu setzen, wo es nötig und angemessen ist.

Referentin



Dipl. Psych.  
Karen Zoller  
Experte für  
Führung und  
Kommunikation,  
Diplom-

Psychologin und langjährige enge Mitarbeiterin von Prof. Schulz von Thun. Als Kommunikationspsychologin ist sie mit Seminaren, Teamentwicklung und Coaching für Unternehmen sowie soziale und öffentliche Institutionen tätig. Sie war lange Jahre Lehrbeauftragte am Fachbereich Psychologie und am Zentrum für Hochschul- und Weiterbildung der Universität Hamburg. Heute arbeitet Karen Zoller als Systemische Supervisorin sowie Coach in eigener Praxis am Schulz von Thun-Institut und ist Fachartikel- und Buch-Autorin. Im 2016 erschien ihr Buch «Schwierige Mitmenschen: So gehen Sie souverän mit ihnen um».

**Schulz von Thun verbindet in seiner Kommunikations-Psychologie den humanistischen und den systemischen Denkansatz. 1981 veröffentlichte er das Modell des Kommunikationsquadrates mit seinen «vier Schnäbeln» und «vier Ohren». Dieses Modell sowie die Bücher der Reihe «Miteinander reden» gelten heute als Klassiker.**

« Viel gelernt, Topreferentin, Gelerntes kann gut in die Praxis umgesetzt werden. »

Susanne Feldmann, HR Manager

# Seminarinhalt

## **Persönlichkeit:**

### **An der eigenen Schraube drehen**

- Selbstkenntnis & Selbstverständnis: Wann werden andere Menschen für Sie schwierig und warum?
- Verhaltensmuster identifizieren: Wie reagieren Sie typischerweise?
- Das «Ende der Fahnenstange» ausloten: Wie Sie Ihren persönlichen Handlungsspielraum vergrössern und alternative Reaktionsmöglichkeiten entwickeln

## **Menschenkenntnis:**

### **Psycho-Logik verstehen**

- «Heisse Eisen» und «heilige Kühe»: Bedürfnisse und Ängste als menschliche Antriebskräfte erkennen
- Hinter die Kulissen schauen: Zwischen Absicht und Wirkung differenzieren
- Wie Sie auf die Bedürfnisse anderer Menschen eingehen können, ohne selbst auf der Strecke zu bleiben

## **Beziehungsdynamik:**

### **Eskalation und Deeskalation**

- Konfliktpsychologie: Welche Mechanismen im Konflikt wirken
- Wie Sie dort anknüpfen, wo der Kontaktfaden zu reissen droht
- Teufelskreise: Wie Sie das «Drehbuch der Eskalation» umschreiben und Lösungsansätze für schwierige Situationen entwickeln

### **Klärung: Schwierige Gespräche konstruktiv führen «Alle gleich und jeder anders!?!»**

- Selbstklärung: Aussprachen konstruktiv und strukturiert vorbereiten
- Farbe bekennen: Wie Sie Ihren Standpunkt deutlich und beziehungsverträglich kommunizieren
- Zuhören: Die Sichtweise des Anderen erkunden

## **Notfallkoffer:**

### **Ihre Wehrhaftigkeit stärken**

- Wie Sie aus der Sprachlosigkeit herauskommen
- Wie Sie Machtgesten, Angriffen und Provokationen begegnen
- Souveräner Selbstschutz: Wie Sie sich selbst behaupten, ohne den Anderen zu schädigen

Weitere Informationen zur Veranstaltung



[www.zfu.ch/go/usz](http://www.zfu.ch/go/usz)

# Jetzt anmelden

[www.zfu.ch/go/usz](http://www.zfu.ch/go/usz)

## Souveräner Umgang mit «schwierigen Zeitgenossen»

Preis: CHF 2980.-

**17.– 18.9.2019 in Rüschlikon  
am Zürichsee, Hotel Belvoir \*\*\*\***

Tag 1 9.00–18.30 Uhr

Tag 2 8.30–17.00 Uhr

### Kontakt und Beratung

Customer Care Center

Tel. +41 44 722 85 00, [anfragen@zfu.ch](mailto:anfragen@zfu.ch)

### Allgemeines

Im Preis inbegriffen sind: Seminar-  
unterlagen, Verpflegung und Testat.

Ab dem 2. Teilnehmer derselben Firma  
10 % Rabatt.

ZfU-AGBs

[www.zfu.ch/informationen/agb](http://www.zfu.ch/informationen/agb)

**Top-Seminare:  
Für Ihren beruflichen  
und persönlichen  
Vorsprung.**