

# Umgang mit schwierigen Menschen

Kommunikationshilfe

Hartmut  
Vöhringer



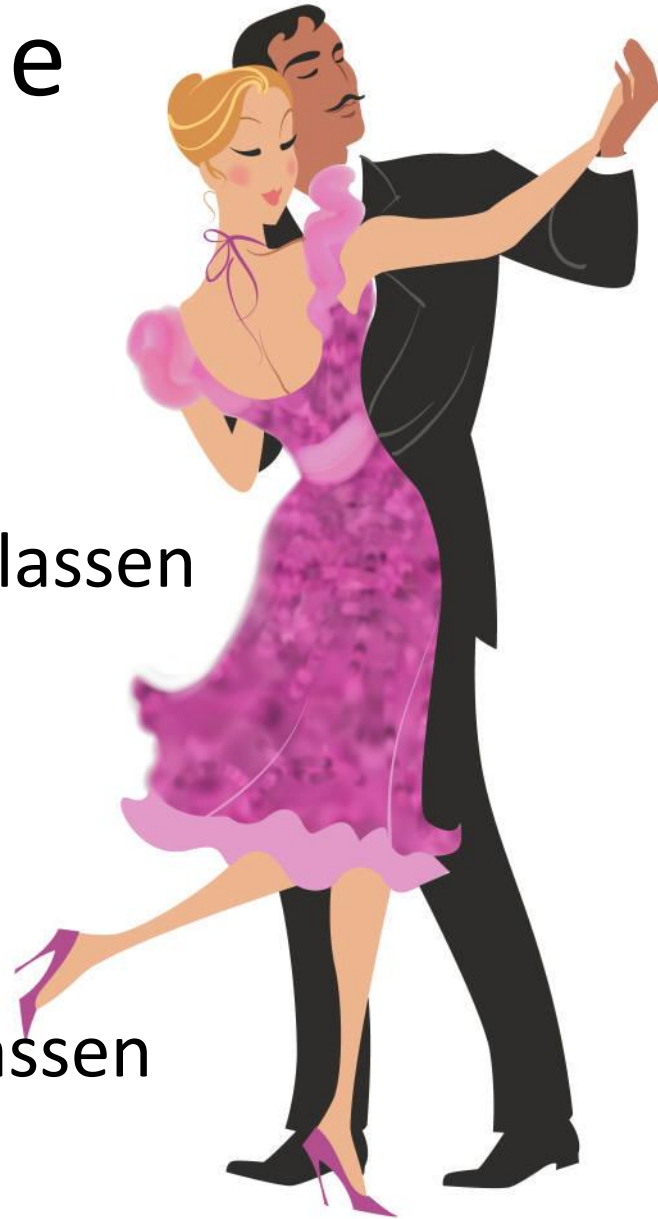
# Fehler

- schnell auf Angriffe reagieren
- schnell und blind auf Angriffe reagieren
- zornig werden
- Angriffe sehen wo keine sind
- Sich verteidigen
- Sich entschuldigen
- sich wie der Angreifer verhalten



# Gefährliche Gefühle

- Selbstkontrolle verlieren
- sich in eine passive Rolle drängen lassen
- sich auf Diskussionen einlassen
- ironisch werden
- Zustimmung bei den Falschen suchen
- Gefühle durch das Gegenüber bestimmen lassen



# Wege aus der Gefahr

- **Woran erinnert mich der Angreifer?**
- **Was macht mich wütend?**
- **Was macht mich immer wieder wütend?**
- **Was macht mich ruhiger?**
- **Was funktioniert zur besseren Distanz?**
- **Was will ich erreichen?**

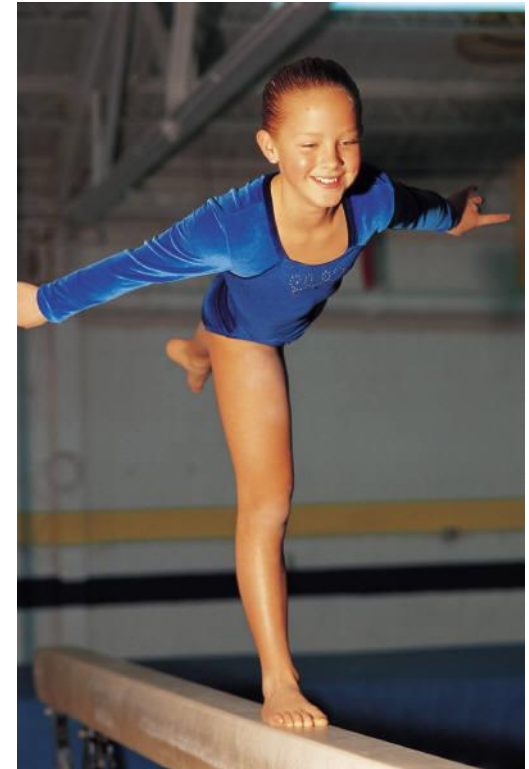
# Der schwierige Mensch

- Sie können die Sicht des anderen nicht ändern, versuchen Sie es nicht
- Andere Ansichten entstehen nicht aus Böswilligkeit – auch wenn es so wirkt
- Werden Sie ihrer Grenzen bewusst und zeigen Sie diese dem Anderen
- Für Sie Wesentliches wird nicht verhandelt
- Speilen Sie das Spiel des Anderen nicht mit



# Bleiben Sie in Balance

- Trennen Sie Bewertung und Beobachtung
- Beobachten Sie, aber bewerten Sie nicht
- Lehnen Sie „Rollenangebote“ Deutungen und Erklärungen ab, wenn sie nicht stimmen.
- Zeigen Sie sich stets positiv und zugewandt
- Versuchen Sie die andere Sichtweisen stehen zu lassen



# Beziehungskompetenz

A photograph of a man with short brown hair, wearing a white shirt, holding a baby. The baby is wearing a blue and pink cardigan and is crying with its mouth open. The background is a soft-focus green field.

- 1. Erst sich selbst verstehen, dann Andere**
- 2. Eigene Werte und Ziele kennen**
- 3. Was gesagt wird ist wahr. Nicht alles wird gesagt.**
- 4. Auf den ersten Eindruck, den Sie machen achten**
- 5. So klar wie möglich sein**
- 6. Suchen Sie Lösungen, nicht Probleme**
- 7. Die Betroffenen beteiligen**
- 8. Begeisterung schaffen**
- 9. Gefühle beachten und regulieren**
- 10. Verantwortung für Kommunikation übernehmen**