

Seminar KV Winterthur

Die gelassene Art, sich durchzusetzen

Mit **Jacqueline Steffen**, Betriebsökonomin HWV, Unternehmensberaterin, Coach und Trainerin, sprach Gabriela Brauchli, Geschäftsleiterin Kaufmännischer Verband Winterthur.

Lässt sich Gelassenheit trainieren? Und wie geht man mit Kritik und negativen Entwicklungen im Geschäft um und lernt, seine Energie gezielt einzusetzen? Ein Seminarangebot für alle, die ihre Sozialkompetenz erweitern wollen.

Manche Menschen wirken in jeder Situation souverän und gelassen. Man bekommt den Eindruck, den bringt nichts aus der Ruhe. Woran liegt das?

Meist sind dies Menschen, die ihre Bedürfnisse benennen können und sensibel sind. Dadurch sind sie in der Lage, sich in andere hineinzusetzen. Doch Sensibilität alleine genügt nicht. Menschen, die gelassen sind, können gut mit ihren Emotionen umgehen. Der Schlüsselbegriff heisst Sachlichkeit. Gelassene Menschen bleiben auch dort sachlich und ruhig, wo andere persönlich betroffen reagieren. Wer sachlich bleibt, kann negative Gefühle und Äusserungen seines Gesprächspartners vielleicht sogar ins Positive drehen.

Zur Sachlichkeit gehört auch, dass man sich wenn nötig eine Bedenkzeit nimmt, bevor man antwortet. Diese kann einige Sekunden, aber auch Tage dauern. Ein solches Time-out schützt vor voreiligen oder falschen Reaktionen.

Mit welcher Strategie setze ich mich denn am Besten durch?

Es gibt leider kein Patentrezept à la Betty Bossi – auch wenn ich in meinen Seminaren oft spüre, dass die Teilneh-

menden dies gerne hätten. Die Menschen sind ja sehr unterschiedlich. Eine der besten Strategien ist, Fragen zu stellen. So erfährt man, was das Ge-



Jacqueline Steffen

genüber genau meint, anstatt dass man fleissig interpretiert. Gut ist auch das sogenannte «Spiegeln». Man formuliert, wie man eine Aussage verstanden hat und gibt dem Gegenüber eine Chance seine Aussage zu korrigieren.

Ebenfalls eine gute Strategie sind die drei «Hs». Diese stehen für: höfliche Hartnäckigkeit hilft. Also höflich, aber hartnäckig bleiben und sich nicht durch die Argumente des Gegenübers von sei-

nen Zielen abbringen lassen. Dazu gehört, dass ich weiss, wie ich mich abgrenzen und Nein sagen kann. Meine Lieblingsstrategie ist jedoch die Methode der «Gewaltfreien Kommunikation» von Dr. Marshall Rosenberg. Mit dieser Strategie lassen sich Dinge ansprechen, ohne den anderen zu verletzen.

Beharrlichkeit wird als positive Eigenschaft wahrgenommen, Sturheit aber als negative. Wo liegt der Unterschied?

Beharrlichkeit heisst dranbleiben, seine Ziele nicht aus den Augen lassen, wissen was man will – sich nicht ablenken lassen. Stur ist jemand, der seinem Gegenüber keinen Schritt entgegenkommt. Bleibt jemand in einem Beziehungskonflikt stur, so ist keine Lösung möglich. Es gibt nur einen Sieger und einen Verlierer. Wenn jemand beharrlich, aber nicht stur ist, dann findet man einen gemeinsamen Weg.

Im Geschäftsalltag müssen wir oft Kritik oder auch Niederlagen einstecken. Wie gehen wir am besten damit um?

Anstelle von Niederlagen möchte ich lieber von Situationen sprechen, die man nicht verändern kann. Die Kernfrage ist, wie gehen wir mit diesen um? Das Ziel muss sein, keine Energie auf Situationen zu verschwenden, die ich sowieso nicht ändern kann. Gelassenheit entsteht dann, wenn man einer Veränderung oder Neuorientierung positiv entgegensteht und die gesamte Energie in die neue Richtung lenkt.

Es gibt dazu ein treffendes Zitat: Ich habe den Mut, das zu ändern, was ich ändern kann, zu akzeptieren, was ich nicht ändern kann und die Weisheit, den Unterschied zu erkennen.

Kritik als solche ist nichts Schlechtes. Kritik ist Feedback, aus dem ich lernen kann. Die grosse Kunst liegt darin, zu entscheiden, ob die Kritik gerechtfertigt ist oder ob mein Gegenüber nur aus seiner persönlichen Wahrnehmung spricht. Auch hier gilt: Sachlich bleiben und Fragen stellen. So können wir herausfinden, was unser Gegenüber genau meint. Ein Feedback-Gespräch ist ein Geschenk. Dieses können wir annehmen oder ablehnen.

Welche Rolle spielt die Körpersprache?

Eine ganz entscheidende. Wir kommunizieren zu 93 Prozent mit dem Körper und dieser wird vom Unterbewusstsein gesteuert. Man sagt deshalb auch, dass der Körper nie lügt.

Wenn ich mich mit Worten durchsetzen will und der Körper signalisiert etwas anderes, so wirke ich nicht glaubhaft.

Die gelassene Art, sich durchzusetzen

Seminar für Personen, die ihre Sozialkompetenz erweitern und lernen möchten, sich gelassener und professioneller durchzusetzen. Anhand von einfachen und praktischen Selbstbehauptungsstrategien wird gelernt, den beruflichen und privaten Alltag besser zu meistern, sich souveräner durchzusetzen und Ziele dadurch besser zu erreichen.

13. November 2009 in Zürich, 31. Mai 2010 in Winterthur.

Informationen und Anmeldung:

Kaufmännischer Verband Winterthur – Tel. 052 269 09 09

www.kv-winterthur.ch – www.steffen-marketing.ch

60'000 Einbrüche / Jahr...

KGV_0500

...über 90% aller Tresore sind nach einem Angriff aufgebrochen!

Versicherungen empfehlen...

...WALDIS Tresore, geprüft nach EN1143 Widerstandsgrad III / IV!



www.tresore.ch
WALDIS

**Die halten!
Garantiert!**

WALDIS Tresore AG | 8153 Rümlang | Tel. 043 / 211 12 00 | info@tresore.ch