



"Schwierige Mitmenschen: So gehen Sie souverän mit ihnen um"

von Karen Zoller

Geleitwort von Friedemann Schulz von Thun

„Die Hölle, das sind die anderen!“ - erkennt einer der Beteiligten in der „Geschlossenen Gesellschaft“ von Jean Paul Sartre. Es gibt dort kein Entkommen. In Karen Zollers Buch geht es genau um diese Mitmenschen, die einem das Leben schwer machen. Jedoch wird uns hier versprochen, dass ein souveräner Umgang mit ihnen möglich sei. Das macht Mut!

Diese Souveränität ist allerdings nicht mal eben schnell zu haben. Das hat erstens damit zu tun, dass die Schwierigkeit des Gegenübers erkannt werden will, auch in ihren Hintergründen und Untergründen. Ein diagnostisches Bewusstsein kann helfen, das Problem auf der richtigen Spur zu verfolgen. Das altmodische Wort „Menschenkenntnis“ ist hier durchaus am Platze und führt weiter. Weiter ist zu bedenken, dass der schwierige Andere nicht einfach so ist, wie er ist. Sondern schwierig wird er im Kontakt mit *mir*. Der *www.mensch* ist ein **Wechselwirkungswesen**, und an der Eigenart meines Gegenübers bin ich womöglich, bewusst oder unbewusst, beteiligt. Hoppla, jetzt komme ich selber mit ins Spiel! Das Spiel ist eine Beziehungsdynamik, in der du und ich aufeinander einwirken. „Eigentlich bin ich ganz anders, aber bei Dir werde ich zum... (wutschnaubenden Berserker, unsicheren Angsthasen, kleinlichen Pedanten, minderwertigen Selbstzweifler...). Zum diagnostischen muss jetzt ein systemisches Bewusstsein hinzukommen, um der Herausforderung gewachsen zu sein, gewachsen zu werden. So erkenne ich den eigenen Beitrag zum Sosein des anderen. Und ich erkenne womöglich, ach Du Schreck, meine eigenen Fettnäpfchen, in die der andere unversehens hineingetreten, hineingeraten, ist. Das Thema fordert also auch und nicht zuletzt zur Selbstreflexion heraus. Spätestens dann, wenn meine Bemühungen, den schwierigen Anderen zu verändern, zu bekehren, zu zähmen - wenn all diese Bemühungen gescheitert sind, dann gilt die Zauberformel von Ruth Cohn, die ich noch immer von ihr im Ohr habe: „Was tue ich mit *mir*, wenn der andere nicht so ist, wie ich ihn haben will?“

Um der Hölle zu entgehen, müssen wir den Umgang mit schwierigen Mitmenschen für uns zur persönlichen Herausforderung werden lassen. Haben Sie Lust, in dieser Schlüsselqualifikation des Lebens weiter zu kommen? Dann lesen Sie dieses Buch von Karen Zoller und noch besser: arbeiten Sie es durch! Wenn es Ihnen so geht wie mir, dann werden Sie sehen: Dieses Buch hat Kopf, Herz, Hand und Fuß. - *Kopf* insofern, als Erkenntnisse und Zusammenhänge deutlich werden – die Komplexität des Themas erfordert persönlichkeitspsychologische, konfliktpsychologische und beziehungs-dynamische Einsichten. Kenner unserer Hamburger Kommunikationspsychologie werden mit Freuden alte Bekannte wieder treffen: das Riemann-Thomann Modell, den Teufelskreis, das Innere Team. Wunderbar, wie Karen Zoller Theorie und Praxis miteinander verzahnt, wie ihre Erfahrungen als Coach und als

Mensch einschlägige Beispiele hervorbringen. Für mich war im Konflikt-Kapitel besonders aufschlussreich die Metapher vom Gas geben und Bremsen. Überhaupt, machen Sie sich auf zahlreiche Metaphern gefasst, die Sie nie mehr vergessen werden! - *Herz* insofern, als der innere Mensch mit seinem Denken, Fühlen und Wollen hier in besonderer Weise tangiert ist, und ohne Herzensbildung ist hier nichts zu machen. Dieser Satz ist schnell hingeschrieben, aber hat, wenn wir ihn ernst nehmen, eine besondere Tragweite. - *Hand* insofern, als jede Erkenntnis, jede Empathie und Selbstempathie auch ein Repertoire braucht, um handlungswirksam zu werden. Im siebenten Kapitel erwartet uns ein Handwerkskoffer, der es in sich hat. Karen Zoller geizt nicht mit Empfehlungen und Verhaltensvorschlägen, schon von Anfang an. Ich habe in letzter Zeit selten ein Buch mit so vielen Ratschlägen gelesen. Aber diese sind hier nicht platt und rezeptologisch, sondern unter dem Primat der Stimmigkeit reflektiert: passen sie zur gegebenen Situation und passen sie zu Ihrer Person? - Ein Buch mit Hand und Fuß! Der *Fuß* steht für den Boden, auf dem wir stehen, steht für das Schachbrett, auf dem sich unsere Begegnung vollzieht. Der gute Umgang mit schwierigen Mitmenschen steht und fällt auch damit, ob er passend ist zu diesem Kontext. Aber sei, so die Empfehlung, keine Figur auf diesem Schachbrett, die hin und her geschoben wird, sondern definiere Dein eigenes Spielfeld (Kapitel 6)!

Können wir der Hölle entkommen? Der Himmel auf Erden will erst noch erobert sein, aber bei der Lektüre dieses Buches tut er sich bereits ein wenig auf!

Hamburg, März 2016 Friedemann Schulz von Thun