



Umgang mit schwierigen Menschen

Kommunikation und Konfliktlösung mit schwierigen Mitarbeitern, Kollegen und Kunden lernen

Manche Charaktere machen es uns nicht leicht. Ärger mit Mitarbeitern, Streit im Team, Macht- und Konkurrenzkämpfe, anstrengende Kundengespräche, Dauerkonflikte oder Mobbing – im Geschäftsleben kostet all das viel Zeit und Energie. Einige Menschen sind von Anfang an schwierig, andere werden erst im Laufe der Zeit zu Problemcharakteren für uns. Nur selten können Sie Menschen und ihre Eigenarten von Grund auf verändern, sehr wohl aber den Umgang mit ihnen.

Im Seminar erkennen Sie, warum manche Menschen kompliziert für Sie sind. Sie lernen, das eigene Verhalten und das anderer zu analysieren und zu verstehen. Sie werden feststellen, dass damit oft schon der erste Schritt hin zu einem positiven Miteinander getan ist. Mit etwas Distanz wird es Ihnen gelingen, die Ursachen für schwierige Situationen nicht nur zu erkennen, sondern auch die ihnen zugrundeliegenden Probleme zu bearbeiten.

Anlässe

- Schwierigkeiten und Konflikte in Kommunikation, Führung oder Zusammenarbeit
- Leistungseinbrüche bei Kollegen und Mitarbeitern („Low Performer“)
- Chronische Konflikte mit verhärteten Fronten
- Emotionale Kosten, die den ökonomischen Nutzen übersteigen

Ziele

- Eigene und fremde Anteile an Konflikten analysieren und steuern
- Individuelle Strategien und Taktiken systematisch erlernen
- Effizientes Konfliktmanagement beherrschen
- Kosten/Nutzen sowie Worst Case- und Fall Back-Optionen kalkulieren

Inhalte

- 1) Was macht Menschen schwierig?
 - Entstehungsgeschichte: Ursachen und Umstände verstehen
 - Mögliche Gründe für aktuelle Dekompensation und Eskalation erkennen
 - Persönliche und methodische Grenzen kennen und akzeptieren
- 2) Konflikttypen: Grundkonflikte, Motive und Taktiken
 - Muster und Dynamiken von Mobbing, Konfliktvermeidung usw. erkennen
 - Psychologische Spiele, Provokationen und ihre Fallen begreifen
 - Mit unterschiedlichen Konflikttypen vernünftig umgehen
 - Kosten-Nutzen-Analysen sowie Außenwirkungen bedenken
 - Anzeichen von psychischer Erkrankung erkennen

Seminar

2 Tage à 8 Stunden

Teilnehmerzahl auf 10 begrenzt

Referent



Tobias Szuwart

Approbierter Psychotherapeut mit Hintergrund in Tiefenpsychologie, Persönlichkeits- und Konfliktanalyse sowie Coach und Seminarleiter für Kommunikation, Führung und Nachwuchsförderung

Teilnahmegebühr für Seminar

1550,00€ MwSt. befreit





- 3) Konfliktmanagement: Konflikte konstruktiv lösen
 - o Positive Funktionen von Konflikten
 - o Emotionale Distanz gewinnen und Situation analysieren
 - o Perspektivwechsel vollziehen
 - o Persönliches Konfliktverhalten und eigene Anteile erkennen und steuern
 - o Mit den eigenen Emotionen umgehen:
Wie bleiben Sie sachlich und professionell?
 - o Win-win-Situationen schaffen
 - o Verbindliche Vereinbarungen und Absprachen treffen
- 4) Problemlösungs-, Kritik- und Konfliktgespräche mit schwierigen Fällen
 - o Gespräche richtig vor- und nachbereiten
 - o Nützliche Techniken der Gesprächsführung
 - o Im Gespräch nach Lösungen suchen
 - o Auf mögliche Argumente und Reaktionen vorbereitet sein
 - o Worst Case-Strategie: Wenn der Gesprächspartner ausfallend wird, ausweicht, sich nicht festlegt, schweigt, Sie nicht zu Wort kommen lässt oder die Beherrschung verliert
 - o Bewusst eskalierend oder deeskalierend wirken
 - o Verfahrenreine Gesprächssituationen retten

Nutzen

- o Reflektion des persönlichen Kommunikationsstils und der Konfliktverarbeitung
- o Besseres Verständnis der beteiligten Konfliktparteien und deren Dynamik
- o Reflektion und Stärkung der eigenen Positionen und Standpunkte
- o Persönliches Wachstum durch das Erkennen persönlicher und äußerer Einflussfaktoren und eigener Grenzen
- o Senkung der Konfliktkosten im Unternehmen
- o Stressreduktion und Orientierung in schwierigen Situationen und im Alltag



Methoden

Sie bearbeiten konkrete, kritische Situationen und Fälle aus Ihrem Umfeld. In Diskussionen und Rollenspielen entwickeln wir gemeinsam Lösungsansätze für Ihre Praxis. Die Vermittlung von Know-how und Modellen wird auch auf die eigene Person angewandt. Praktische Übungen, Erfahrungsaustausch und Kommunikationsübungen runden das Thema ab.

Zielgruppen

- o Fach- und Führungskräfte aus allen Branchen und Funktionsbereichen, z.B. Abteilungs-, Team-, Gruppen- und Projektleiter, Schnittstellen- und Key Account-Manager
- o Ausbilder und Meister
- o Vertriebs- und andere Mitarbeiter mit Kundenkontakt

Format und Anmeldung

- o Theorie- und Praxis-Seminar: Workshop für Kleingruppen von 6 bis 10 Teilnehmer:Innen
- o Exklusive Nachbearbeitung auf Anfrage
- o Anmeldung nach Vorgespräch zur Klärung der Erwartungen und anstehenden Themen.