

Umgang mit „schwierigen“ Menschen

Kommunikation und Konfliktlösung mit „komplizierten“ Mitarbeitern, Kunden und Kollegen

■ Zum Seminar

Sie kennen das sicher – **manche Mitmenschen erscheinen „schwierig“**. Sie denken und handeln anders als man selbst. Gerade im Geschäftsleben kostet das viel Energie und raubt Zeit. Ärger mit Mitarbeitern, Streit im Team, Macht- und Konkurrenzkämpfe unter Kollegen, anstrengende Kundengespräche, Tratsch, Klatsch, Dauerkonflikte: Manche Menschen sind für Sie von Anfang an schwierig, andere verändern sich im Laufe der Zeit und werden dann für Sie zu Problemcharakteren. Meist kann man Menschen und ihre Eigenarten nicht von Grund auf verändern.

Im Seminar „Umgang mit schwierigen Menschen“ erkennen Sie, warum manche Menschen für Sie kompliziert sind. Sie lernen das eigene Verhalten und das anderer zu analysieren und zu verstehen. Sie werden sehen, dass damit oft schon der erste Schritt getan ist, um zu positiven Veränderungen im Umgang und der Zusammenarbeit miteinander zu finden. Mit einer gewissen Distanz wird es Ihnen gelingen, die Ursachen für schwierige Situationen zu erkennen und die zugrunde liegenden Probleme zu bearbeiten.

Im Kurs erfahren Sie, wie Sie **heikle Gespräche führen** und machen sich mit Möglichkeiten vertraut, um **festgefahrene Fronten und chronische Konflikte zu lösen**. Sie erhalten viele Tipps und Anregungen, um einen **kühlen Kopf zu bewahren, Sprachlosigkeit zu überwinden, Ihre Nerven zu schonen und Stress zu reduzieren**.

■ Teilnehmerkreis (m/w)

Der Workshop „Umgang mit schwierigen Menschen“ wendet sich an **Fach- und Führungskräfte aus allen Bereichen**, wie z. B. Abteilungsleiter, Teamleiter, Projektleiter, Vertriebsmitarbeiter, Mitarbeiter mit Kundenkontakt.

■ Seminarleitung

Dipl.-oec. Dirk Strackbein, DISKURS Wuppertal, langjährig in leitenden Positionen in der Industrie tätig, Managementtrainer und Unternehmensberater. Seine Arbeitsschwerpunkte sind die Themen Führung, Motivation und Kommunikation, zu denen er auch verschiedene Fachbücher veröffentlicht hat.

■ Seminardaten

Wuppertal, Hubertusallee 18
 Mo, 8.4.2019 bis Di, 9.4.2019,
 jeweils 9.30 bis 17.00 Uhr
Anmelde-Nr. 5024101719 / Gebühr: € 1.180,-

(mehrwertsteuerfrei, einschließlich Seminarunterlagen, Pausengetränken und Mittagessen)

■ Seminarinhalt

1. **Was sind schwierige Menschen? Wodurch werden Menschen schwierig?**
2. **Motive, Verhaltensweisen, Taktiken erkennen und verstehen – bei sich selbst und bei anderen**
3. **Individuelle Typen**
 - Erkennen von und Umgang mit unterschiedlichen Typologien
4. **Konfliktmanagement: Konflikte konstruktiv lösen**
 - Positive Funktionen von Konflikten
 - Abstand gewinnen und die Situation analysieren

- Perspektivenwechsel
- Wo liegen die Probleme?
- Das persönliche (Konflikt-)Verhalten erkennen und steuern
- Mit den eigenen Emotionen umgehen – Wut und Ärger kontrollieren, auf der Sachebene bleiben
- Win-Win-Situationen schaffen
- Verbindliche Absprachen treffen

5. „Komplizierte“ Zeitgenossen am Arbeitsplatz: Kommunikation und Gesprächsführung in schwierigen Fällen

- Gespräche richtig vor- und nachbereiten
- Nützliche Techniken der Gesprächsführung
- Im Gespräch nach Lösungen suchen
- Auf mögliche Argumente und Reaktionen vorbereitet sein
- Was tun, wenn Gesprächspartner ausfallend werden, ausweichen und sich nicht festlegen, schweigen, Sie kaum zu Wort kommen lassen?
- Die Spannung aus eskalierenden Situationen nehmen
- Verfahrene Gespräche wieder auf den richtigen Kurs bringen
- Anlassbezogene Gespräche: Problemlösungs-, Kritik- und Konfliktgespräche

6. Mit „schwierigen“ Leuten umgehen: Entwickeln Sie individuelle Strategien, um mit Problempersonen dauerhaft klar zu kommen

■ Info

- Unter <https://www.taw.de/afpu/fachartikel> gibt es einen Artikel des Referenten zum Thema.
- Unter www.youtube.com/user/TAWvideo finden Sie einen Podcast zum Seminar.

■ Art der Präsentation

Im Kommunikations- und Konflikttraining „Umgang mit schwierigen Menschen“ gibt es Lehrgespräche, Diskussionen, Erfahrungsaustausch, Übungen, Praxisbeispiele (**gern auch eigene aus Ihrem Berufsalltag, für die Sie Lösungen suchen**) und Seminarunterlagen.

■ Teilnahmebescheinigung

Zum Abschluss der Veranstaltung erhalten Sie eine qualifizierte Teilnahmebescheinigung der TAW mit detaillierter Auflistung der vermittelten Seminarinhalte.

■ Geschäftsbedingungen

Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie die Allgemeinen Geschäftsbedingungen der Technischen Akademie Wuppertal e.V. an. Sie sind im Internet unter www.taw.de/agb abgedruckt und werden mit der Rechnung oder auf Wunsch auch vorab zugesandt. Bis eine Woche vor Veranstaltungstermin können Sie Ihre Anmeldung gegen eine Bearbeitungsgebühr von 50 € stornieren.

■ Beratung und Information

Fachlich: Dipl.-Vw. Ulrike Ligges, Tel.: 0202-7495-271
 Organisatorisch: Patrick Zentner, Tel.: 0202-7495-298

Hubertusallee 18 42117 Wuppertal Tel. 0202/7495-0 Fax 0202/7495-202 www.taw.de taw@taw.de

Kompetenzzentren und Themenakademien der TAW

Unsere Kompetenzzentren: **KONSTRUKTION** und **ENTWICKLUNG, MASCHINENBAU** und **FAHRZEUGTECHNIK, ELEKTROTECHNIK, VERFAHRENSTECHNIK**



Die TAW ist ein Außeninstitut der RWTH Aachen und Weiterbildungspartner der Bergischen Universität Wuppertal