

# Den Umgang mit schwierigen Situationen und Menschen meistern

## Termin/e

Plätze verfügbar: 04.11.2024, 09:00 - 16:00 Uhr

Oldenburg

Plätze verfügbar: 18.03.2025, 09:00 - 16:00 Uhr

Hannover

Plätze verfügbar: 11.11.2025, 09:00 - 16:00 Uhr

Oldenburg

## Teilnahmeentgelt

**280 EUR**

Das Teilnahmeentgelt beinhaltet die Veranstaltungsunterlagen und die Verpflegung sowie die darauf entfallende Mehrwertsteuer.

Ärger schadet nur dem, der ihn hat. Deshalb gehen Sie souverän mit schwierigen Menschen und Situationen um. Lernen Sie dafür Wege für eine konstruktive Zusammenarbeit zu finden in diesem Seminar.

## Dozierende/r

Nikolaus Rohr

## Inhalt

---

- Gewonnen wird im Kopf - schwierige Situationen als positive Herausforderung verstehen
- Drei Erfolgsgeheimnisse
- Verhaltensmuster "schwieriger" Kunden und Kollegen erkennen
- Welche Typen Sie unterscheiden können.
- Mißverständnisse vermeiden - wer fragt der führt!
- Wie empfinde ich? Wie und was empfindet der Andere?
- Sollte man Streit (immer) aus dem Wege gehen?
- Konflikte - Quelle neuer Energie und Fortschritt
- Strategien zur Konfliktbewältigung
- Positive Argumentationsketten bilden, Widersprüche aufdecken, Gefühle benennen
- Schreien, Drohen, Schimpfen, Beleidigen - was tun, wenn es passiert?
- Gewinnende Kommunikation in jeder Situation engagiert und gelassen anwenden
- Killerphrasen killen
- Übungen und Rollenspiele
- Aus Fehlern lernen - Ursachen erkennen und abstellen
- Sie erarbeiten Ihr individuelles Aktionsprogramm zum gewinnenden Umgang in schwierigen Situationen

## Nutzen

---

Sie lernen den kundenorientierten, effektiven Umgang in schwierigen Situationen mit "schwierigen" Menschen. Gewinnen Sie Einblick in Verhaltensmuster verschiedener Menschentypen. Sie üben konkrete Strategien der Konfliktverhinderung und -bewältigung. Überzeugen Sie Andere durch souveränes, selbst-bewusstes Auftreten sowie durch professionelle Rhetorik. Erwerben Sie konkrete Einsichten, um Ärger zu vermeiden, denn Ärger schadet nur dem, der ihn hat. Lernen Sie mit schwierigen Menschen und Situationen gewinnend umzugehen und Wege für eine konstruktive Zusammenarbeit zu finden.

## **Zielgruppe**

---

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter aller Verwaltungsbereiche die mit Menschen zu tun haben und Konflikte bewältigen müssen.

## **Arbeitsmittel und Methodik**

---

Kurzvorträge, Einzel- und Gruppenarbeit, Praxissimulation, individuelle Analyse und Feedback, Erfahrungsaustausch

Präsentation

## **Hinweise**

---

Das Seminar kann auch als Inhouse-Veranstaltung für konkrete Zielgruppen gebucht werden.

## **Anmeldung**

---

Sie können sich bis zu zwei Wochen vor dem Veranstaltungstermin anmelden.

Zu diesem Zeitpunkt wird entschieden, ob die Veranstaltung stattfindet. Eine kostenfreie Abmeldung ist danach nicht mehr möglich. Selbstverständlich können sich kurzfristig Interessierte auch nach dem Anmeldeschluss verbindlich anmelden, sofern noch Plätze frei sind.

## **Kontakt**

---

Frau Jessica Wenzel

Telefon: 0511 1609-5334

E-Mail: [jessica.wenzel\(at\)nsi-hsvn.de](mailto:jessica.wenzel(at)nsi-hsvn.de)