

SEMINAR

25. und 26. November 2019, Hamburg



DER LEICHTERE UMGANG

MIT SCHWIERIGEN MENSCHEN

- Profitieren Sie von Ihrer emotionalen Intelligenz und behaupten Sie sich besser.
- Nutzen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten, um entspannt zu kontern.
- Erlangen Sie mehr Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen für „verhaltensoriginelle“ Personen.
- Bleiben Sie gelassener durch die richtigen Kommunikationstechniken.
- Verbessern Sie Arbeitsatmosphäre, eigene Produktivität und persönliche Zufriedenheit.

Gelassen und diplomatisch bleiben bei Nörglern, Querulanten und Nervensägen...

Choleriker, „Jammer-Typen“, „Arrogante“, „Blockierer“ und andere schwierige Zeitgenossen können einem den Arbeitsalltag wirklich schwer machen. Ob als Kunde, Kollege oder Verhandlungspartner – bei einigen Menschen verliert man manchmal seine Geduld oder Souveränität.

Ziel dieses Seminars ist, „schwierigen“ Menschen durch Hintergrundwissen, professionellem Verständnis und Kommunikationsstrategien nervenschonender zu begegnen. Sie erlernen Kommunikationstechniken, um klarer und gelassener zu bleiben. Dadurch verbessern Sie die Arbeitsatmosphäre, die eigene Produktivität und Ihre persönliche Zufriedenheit.

- Was sind eigentlich „schwierige Menschen“ und warum verhalten die sich so?
- Hilfen, Strategien und Techniken, um souverän und entspannt zu bleiben und sich nicht provozieren zu lassen
- Wie Sie Ihre eigenen Ziele und Vorgaben im Auge behalten – zielorientiert kommunizieren und sich nicht manipulieren lassen
- Wie Worte wirken: Killerphrasen und Einwände entkräften
- Das Modell der gewaltfreien Kommunikation: beobachten statt bewerten
- Unangenehmes Mitteilen, klare Vereinbarungen treffen
- Was Sie tun können, wenn gar nichts mehr geht: Die richtigen Konsequenzen ziehen

Nach diesem Training ...

- ... haben Sie mehr emotionale Intelligenz und können sich besser selbst behaupten
- ... nutzen Sie Ihre kommunikativen Fähigkeiten, um entspannt zu kontern
- ... haben Sie mehr Menschenkenntnis und Einfühlungsvermögen für „verhaltensoriginelle“ Personen
- ... können Sie das Modell der gewaltfreien Kommunikation anwenden
- ... verfügen Sie über mehr Selbst- und Fremd-Empathie.



Ihre Trainierin

SUSANNE GROTE

Trainerin, Moderatorin, Coach und Redenberaterin
Profitraining – Seminare, Coaching, Teamentwicklung

Den Lebenslauf finden Sie unter:
www.euroforum.de/umgang

„Die große Kunst der Gelassenheit liegt darin, dass wir nicht sofort auf irgendetwas reagieren, sondern länger zuhören, länger hinschauen und länger abwägen.“

BRÜCKEN STATT MAUERN

Ihre Wirkung, wie sehe ich mich selbst, wie wirke ich auf andere

- Kennenlernen der eigenen Stärken und Schwächen
- Selbst- und Fremdeinschätzung: Meine Werte steuern mein Verhalten
- Wann werde ich schwierig, gereizt und anstrengend?

Zielorientiert statt problemorientiert kommunizieren

- Die vier Seiten einer Nachricht zur Beziehungsklärung
- Wie Sie so zuhören, dass Menschen reden, und so reden, dass Menschen Ihnen zuhören
- Aktives und empathisches Zuhören
- Gezielt fragen, mit Argumenten überzeugen
- Lösungsorientiert statt problemorientiert kommunizieren

Persönlichkeitstypen und ihre Eigenheiten

- Verschiedene Menschentypen und „artgerechte“ Ansprachen
- Menschenkenntnis: Wer braucht wann was?
- Statusspiele durchschauen und gekonnt lenken
- Verstehen heißt nicht, einverstanden zu sein

Spontankommunikation – die täglichen kleinen Frechheiten entschärfen

- Trennung von Sach- und Beziehungsebene: Metaebene einnehmen
- Schnelle „Entärgerstrategien“ für mehr Gelassenheit
- Negative Reizwörter vermeiden; empathisch reagieren
- Nie wieder sprachlos: gekonnt kontern

Hilfreiche Kommunikationsstrategien

- Das Modell der gewaltfreien Kommunikation: beobachten, statt zu bewerten
- Abgrenzung und Durchsetzungsstrategien
- Konstruktiver Umgang mit Kritik
- Unangenehmes Mitteilen, klare Vereinbarungen treffen
- Die Kunst diplomatisch nein zu sagen
- Klarheit und mehr Wahlmöglichkeiten mit schwierigen Gesprächspartnern

ZEITPLAN Erster Tag: 9.00 – 18.00 | Zweiter Tag: 8.30 – 16.00
Kaffee- und Mittagspausen werden flexibel eingeplant.

Methoden

Kurzvorträge der Trainerin, Einzelübungen, Gruppenübungen, szenisches Training, Gesprächssequenzen, Feedback, individuelle Fallbeispiele und kollektive Praxisberatung.



Jetzt anmelden:

www.euroforum.de/anmeldung/P1107681
anmeldung@euroforum.com

TERMIN

25. und 26. November 2019, Hamburg

PREIS

2.000 € zzgl. z.Zt. 19 % MwSt. **(2.380€ inkl. MwSt.)**

- Sie können jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.
- Im Preis sind umfassende Seminarunterlagen enthalten.

SEMINARHOTEL

Sofitel Hamburg Alter Wall
Alter Wall 40, 20457 Hamburg
+49 40 36950-0

SOFITEL
LUXURY HOTELS

Im Tagungshotel steht Ihnen ein begrenztes Zimmerkontingent zum ermäßigten Preis zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Zimmerreservierung direkt im Hotel unter dem Stichwort „Euroforum-Veranstaltung“ vor. Am Abend des ersten Tages lädt Sie das Tagungshotel herzlich zu einem Umtrunk ein.

IHR PLUS

Als Teilnehmer unserer Euroforum-Veranstaltungen erhalten Sie von uns den Handelsblatt Business Zugang für 3 Monate kostenfrei zur Verfügung gestellt. Das Angebot endet automatisch. Sie erhalten die Zugangsinformationen per E-Mail von der Handelsblatt GmbH. Zu diesem Zwecke leiten wir Ihre Kontaktdaten an die Handelsblatt GmbH weiter. Diesem kostenfreien Service können Sie natürlich jederzeit widersprechen.

Unsere ausführlichen Teilnahmebedingungen finden Sie unter: www.euroforum.de/agb

E-MAIL-NEWSLETTER

Abonnieren Sie den monatlichen E-Mail-Newsletter und erhalten Sie aktuelle und interessante Informationen zu Führungskräfte-Trainings und Persönlichkeitsentwicklung:
www.euroforum.de/newsletter

ADRESSE AKTUALISIEREN?

Wir nehmen Ihre Adressänderung gerne telefonisch oder per E-Mail auf: +49 211 88743-3333, info@euroforum.com. Sie haben das Recht, der Verwendung Ihrer Daten zum Zweck der Direktwerbung jederzeit zu widersprechen. Zudem sind Sie berechtigt, Auskunft der bei uns über Sie gespeicherten Daten zu beantragen sowie bei Unrichtigkeit der Daten die Berichtigung oder bei unzulässiger Datenspeicherung die Löschung der Daten zu fordern. Sie können unseren Datenschutzbeauftragten unter Datenschutzbeauftragter c/o Euroforum Deutschland GmbH, Toulouser Allee 27, 40211 Düsseldorf erreichen. Ihnen steht des Weiteren ein Beschwerderecht bei der Aufsichtsbehörde zu.

INFOLINE

+49 211 88743-3346

Haben Sie Fragen zu diesem Seminar?
Wir helfen Ihnen gerne weiter.

KUNDENBERATUNG & ANMELDUNG



Sabine Bock

+49 211 88743-3346

anmeldung@euroforum.com

INHALT & KONZEPTION



Claudia Boerl

Senior-Konferenz-Managerin

claudia.boerl@euroforum.com