

## **Souverän und gelassen im Umgang mit “schwierigen Zeitgenossen”**

Querulanten, Miesmachern, Nörglern, Besserwissern ..., wer kennt sie nicht, diese Zeitgenossen, die einem das Leben schwer machen können und die man manchmal so gerne los wäre? Und selbst, wenn einer geht - Ersatz ist schnell gefunden - und erscheint nun, im Nachhinein, der Vorgänger nicht doch als die erträglichere Alternative? Wenn Sie Lust bekommen haben, diese Betrachtungen konstruktiv fortzuführen und Interesse haben, Ihre Interaktionsmöglichkeiten dergestalt auszubauen, dass Ihnen keiner der vorgenannten Typen mehr Unbehagen bereitet, dann sind Sie in diesem Seminar am richtigen Platz.

- Zielgruppe**
- Leiterinnen und Leiter von Dienststellen, Sachgebieten, Projektgruppen, Teams oder Workshops
- Ziele**
- Verhalten schwieriger Menschen analysieren und Begegnungsstrategien entwickeln
  - Kommunikationstechniken und Gesprächsstrategien für Querulanten, etc. kennen
  - Projektions- und Übertragungsvorgänge erkennen und für sich nutzen
- Inhalte**
- Den Umgang mit schwierigen Menschen durch gezielte Wahrnehmung und den Einsatz bewährter Kommunikationstechniken erfolgreicher gestalten.
  - Die Motivation für schwieriges Verhalten erkennen, aufdecken und für den Arbeitsprozess nutzen
  - Persönlichkeitstheoretische Einsichten für die Beziehungsgestaltung nutzen
  - Betrachtungen gruppensystemischer und systemischer Aspekte, die Anhaltspunkte und Einsichten liefern, weshalb extreme Rollen in einem Team erscheinen und wie man ihnen begegnen kann
- Dauer**
- 2 Tage