

Der Umgang mit schwierigen Zeitgenossen

Besserwisser, Querulanten und Störenfriede durchschauen und ausbremsen



Ihr Konflikt-Experte und
Top-Trainer Stefan Czipionka

Erleben Sie das Original mit dem
„Erfinder“ des Seminarthemas
„Der Umgang mit schwierigen Zeitgenossen“

- Trainieren Sie die **8 besten Taktiken** im Umgang mit schwierigen Personen
- Lernen Sie, wie Sie die **7 häufigsten »Problemcharaktere«** sicher steuern
- Erfahren Sie, wie Sie **heikle Situationen** schnell **erkennen** und unter **Kontrolle bringen**
- Erhöhen Sie Ihr **Durchsetzungsvermögen** und behalten Sie Ihre Emotionen im Griff
- Setzen Sie die **Techniken der »spannungsfreien« Gesprächsführung** gekonnt ein
- Gewinnen Sie Menschen die anders „ticken“ für sich und **schaffen Sie Vertrauen**

➤ **Trainerqualifikation und Seminarinhalte: Bestnote**

Süddeutsche Zeitung

»Früher habe ich mich mit euch auseinander gesetzt – heute setze ich mich mit euch zusammen.« Graffito

Ob Besserwisser, Negativdenker oder Bürokraten: Die Zusammenarbeit mit schwierigen Personen kostet Zeit und Geld. Wertvolle Energie, bis zu 80%, geht dabei für das Tagesgeschäft verloren. Dennoch bleibt es die Aufgabe aller, berufliche Ziele zu erreichen und gemeinsame Aufgaben zu bewältigen.

Erfahren Sie in diesem Seminar konkrete Lösungen, wie Sie schnell und selbstsicher mit »Problemcharakteren« umgehen und auf diese Weise die Stimmung an Ihrem Arbeitsplatz deutlich verbessern. Sie lernen, das eigene Verhalten und das anderer zu analysieren und zu verstehen. Sie erkennen, warum einige Menschen für Sie schwierig sind und erstellen einen persönlichen Aktionsplan, der Ihnen hilft, Ihre Ziele zu erreichen.

Nutzen Sie dieses intensive Praxistraining mit dem Top-Trainer Stefan Czypionka und festigen Sie Ihre erworbenen Kenntnisse anhand von Gruppenübungen und Selbstchecks. Erleben Sie, wie viel Freude Ihr Job macht – wenn Sie mit schwierigen Menschen ganz einfach umgehen können.

Wer sollte teilnehmen?

Fach- und Führungskräfte aller Abteilungen, Team-, Projekt-, Abteilungs- und Fachbereichsleiter sowie Mitarbeiter, die lernen wollen, mit schwierigen Kollegen erfolgreich zusammenzuarbeiten.

Drei gute Gründe für Ihre Teilnahme

- 1.** Sie lernen Methoden zur Konfliktbewältigung und gewinnen Zeit und Energie für Ihre eigentlichen Aufgaben.
- 2.** Sie tragen zu einem positiven Betriebsklima bei und schaffen Raum für Kreativität und Innovationen.
- 3.** Sie analysieren Ihr eigenes zwischenmenschliches Verhalten und trainieren den Umgang mit »Problempersonen«.



Immer gut informiert mit dem Newsletter

Mit unserem kostenlosen E-Mail Newsletter Führung/Persönlichkeitsentwicklung, der monatlich erscheint, haben Sie alle Termine schnell im Blick. Jetzt anmelden! www.euroforum.de/newsletter

Sie haben Fragen zu diesem Seminar? Rufen Sie uns an.

Ingrid Della Giustina, Senior-Konferenz-Managerin

Katharina Hengl, Konferenz-Koordinatorin, E-Mail: katharina.hengl@iir.de

02 11.96 86 – 36 19

Ihr Trainer

Stefan Czypionka, Managementtrainer, Coach, Berater, Buchautor und Gründer der SC Training Group. Mit mehr als 15 Jahren Berufserfahrung und über 40.000 zufriedenen Teilnehmern garantiert er spezifisches Branchen-Know-how und hohen Praxisbezug in seinen Veranstaltungen. Er ist Initiator des Themas »Der Umgang mit schwierigen Partnern«, welches zu einem der erfolgreichsten Seminarthemen Deutschlands zählt. Im deutschsprachigen Raum hat er sich als Coach, vor allem im Top-Management renommierter Unternehmen, einen Namen gemacht.

Weiterbildung individuell gestalten

EUROFORUM

Inhouse Academy

Buchen Sie unsere Konferenzen und Seminare auch als Inhouse-Programm. Wir beraten Sie gerne.

Tanja Börner, Leiterin Inhouse Academy

Telefon: 0211.9686-3632

E-Mail: tanja.boerner@euroforum.com

www.euroforum-inhouse-academy.de

Zeitraum des Seminars

- 9.00** Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen
- 9.30** Beginn des ersten Seminartages
- 9.00** Beginn des zweiten Seminartages
- 13.00** Gemeinsames Mittagessen
- 17.30** Ende des ersten Seminartages
- 17.00** Ende des zweiten Seminartages

An beiden Tagen finden vor- und nachmittags flexible Pausen statt.



Im Anschluss an den ersten Seminartag sind Sie herzlich zu einem Umtrunk eingeladen.

Erster Tag

Warum der Umgang mit manchen Menschen so schwierig ist – Die 7 häufigsten »Problemecharaktere«

- Grundregeln zwischenmenschlichen Verhaltens und Faktoren, die das Verhalten beeinflussen
- Warum Menschen zu schwierigen Zeitgenossen werden
- Besserwisser, Querulanten und Störenfriede: Taktiken durchschauen und souverän bleiben
- Erkennen Sie, welcher Typ für Sie der schwierigste ist

Strategien für Ihr eigenes Verhalten

- Analysieren Sie Ihr eigenes Verhalten im Umgang mit Menschen
- Schwierige Situationen schnell unter Kontrolle bringen
- In jeder Situation die Fassung wahren

Methoden, mit Ärger umzugehen

- Finden Sie die Ursachen Ihres Ärgers
- Lernen Sie eine bewährte Formel kennen, durch die Sie Wut und Ärger »in Luft« auflösen

Häufig wiederkehrende Probleme in den Griff bekommen

- Mit Menschen umgehen, die anders sind als Sie
- Alle Beteiligten konstruktiv in die Lösungsfindung einbinden

In 8 Schritten schwierige Menschen steuern, statt von ihnen gesteuert zu werden

1. Abschätzen, warum eine bestimmte Person Schwierigkeiten macht
2. Eigenheiten und Verhaltensweisen von Personen charakterisieren
3. Heikle Situationen selbst in die Hand nehmen
4. Distanz gewinnen und dadurch die Botschaft Ihres Gegenübers richtig einschätzen
5. Ursachen Ihrer Empfindungen erkennen und dadurch angemessen reagieren
6. Entwicklung Ihrer persönlichen Strategie für den Umgang mit einer »Problemperson«
7. Gespräche richtig vorbereiten
8. Schwierige Situationen konstruktiv abschließen

Zweiter Tag

Techniken der »spannungsfreien« Gesprächsführung

- Kommunikationstechniken und -strategien für mehr Durchsetzungskraft
- Schlagfertig antworten und ausdrucksstarke Formulierungen einsetzen
- Körpersprache bewusst als Verstärker einsetzen
- Widerständen souverän begegnen und heikle Situationen unter Kontrolle bringen
- Akzeptanz und »Zuhörfähigkeit« erhöhen

Wie Sie Ihr Durchsetzungsvermögen erhöhen

- Eigenverletzung minimieren: Erkennen Sie, wann Ihr Selbstwertgefühl untergraben wird
- Warum Sie sich nie auf das Niveau Ihres »Problempartners« begeben sollten
- Falsche Drehbücher erkennen und selbst Regie führen
- Gruppennormen: Verhaltensweisen in der Gruppe

Gewinnen Sie »Problempersonen« für sich

- Übereinkünfte herstellen – auch bei unterschiedlichen Interessenfeldern
- Unpünktlich, unzuverlässig, abwesend: Lassen Sie sich nicht aus der »Ruhe« bringen
- Gratwanderung zwischen Kollegialität und Autorität erfolgreich meistern

Gute Zusammenarbeit auch mit schwierigen Menschen

- Missverständnisse vermeiden
- Konstruktives Wutmanagement: Emotionen im Griff behalten
- Verbale und nonverbale Kommunikation gezielt einsetzen

Assertorik – die neue Maßeinheit, um erfolgreich zu kommunizieren

- Durch Assertorik Reibungsverluste verringern
- Ziele klar formulieren und Mitstreiter gewinnen
- Vertrauen schaffen: Beziehungsmanagement als Fundament für Ihren Kommunikationserfolg
- Divergierende Temperamente harmonisieren



Ihr persönlicher
Anmeldecode

Der Umgang mit schwierigen Zeitgenossen

16. und 17. September 2013, Düsseldorf Hilton Düsseldorf

Georg-Glock-Straße 20, 40474 Düsseldorf
Telefon: +49(0)211/4377-0

21. und 22. November 2013, Hamburg Lindner Hotel Am Michel

Neanderstraße 20, 20459 Hamburg
Telefon: +49(0)40/307067-0

Jetzt schnell und
bequem online
anmelden!

www.iir.de/direktAnmeldung
oder ausfüllen und faxen an: 02 11/96 86-40 40

Ja, ich nehme teil zum Preis von € 1.999,- p. P. zzgl. MwSt.

am 16. und 17. September 2013 in Düsseldorf [P2400331M012]
 Bitte reservieren Sie mir unverbindlich _____ Platz bis zum 12. Juli 2013.

am 21. und 22. November 2013 in Hamburg [P2400332M012]
 Bitte reservieren Sie mir unverbindlich _____ Platz bis zum 13. September 2013.
[Ich kann jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen].
[Im Preis sind ausführliche Seminarunterlagen enthalten.]

Ja, ich abonniere die kostenlose **Veranstaltungs-Übersicht**
„Führungstechniken/Persönlichkeitsentwicklung“
(erscheint monatlich per E-Mail). [SIAY04]

Ich möchte meine Adresse wie angegeben korrigieren lassen.
[Wir nehmen Ihre Adressänderung auch gerne telefonisch auf: +49(0)211/96 86-33 33.]

1

Name	
Position/Abteilung	
Telefon	Fax
E-Mail	Geburtsjahr

Die EUROFORUM Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren: Zusendung per E-Mail: Ja Nein Zusendung per Fax: Ja Nein

2

Name	
Position/Abteilung	
Telefon	Fax
E-Mail	Geburtsjahr

Die EUROFORUM Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren: Zusendung per E-Mail: Ja Nein Zusendung per Fax: Ja Nein

Firma
Anschrift
Anmeldung erfolgt durch
Position
Datum, Unterschrift

Bitte ausfüllen, falls die Rechnungsanschrift von der Kundenanschrift abweicht:

Name
Abteilung
Anschrift

Wer entscheidet über Ihre Teilnahme?

Ich selbst oder Name: _____ Position: _____



Beachten Sie auch unsere Rabatte für Gruppenbuchungen!

Besuchen Sie die Veranstaltung mit einem oder mehreren Kollegen! Und so profitieren Sie:

- Der zweite Teilnehmer aus Ihrem Unternehmen erhält 10%, der dritte 15% Rabatt!
- Resümieren Sie die Seminarinhalte im Alltag gemeinsam mit Ihrem Kollegen

Teilnahmebedingungen. Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken pro Person zzgl. MwSt. ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor. Zum Erhalt des Gruppenbuchungsrabatts ist ausschlaggebend, wie viele Personen am Veranstaltungstag als Teilnehmer gebucht sind.

Datenschutzinformation. ifme ist ein Geschäftsbereich der EUROFORUM Deutschland SE. Die EUROFORUM Deutschland SE verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung unseres Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen postalisch Informationen über weitere Angebote von uns sowie unseren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn Sie unser Kunde sind, informieren wir Sie außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über unsere Angebote, die den vorher von Ihnen genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schaffen wir ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwenden wir Ihre Daten, soweit Sie uns hierfür eine Einwilligung erteilt haben. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail oder Telefax jederzeit gegenüber der EUROFORUM Deutschland SE, Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf widersprechen.

Zimmerreservierung. Für unsere Teilnehmer steht in den Veranstaltungshotels ein begrenztes Zimmerkontingent zu besonderen Konditionen zur Verfügung. Setzen Sie sich bitte rechtzeitig direkt mit den Hotels in Verbindung und reservieren Sie Ihr Zimmer zum ermäßigten Preis unter dem Stichwort „ifme-Veranstaltung“. Änderungen vorbehalten.

Ihre Tagungshotels.

Düsseldorf: Am Abend des ersten Veranstaltungstages lädt Sie das **Hilton Düsseldorf** zu einem Umtrunk ein.



Hamburg: Am Abend des ersten Veranstaltungstages lädt Sie das **Lindner Hotel Am Michel** zu einem Umtrunk ein.



Kontakt

per Fax: +49(0)2 11.96 86-40 40
telefonisch: +49(0)2 11.96 86-36 19 [Katharina Hengl]
Zentrale: +49(0)2 11.96 86-30 00
schriftlich: ifme, ein Geschäftsbereich der EUROFORUM Deutschland SE Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

per E-Mail: anmeldung@iir.de
im Internet: www.iir.de/zeitgenossen