Veranstaltungsnummer: VA-01513

Umgang und Führung von schwierigen Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden

Erfolgreich über Stärken, Schwächen, Fehler und Probleme reden



Termin

Di. 06.07.2027, 09:00 Uhr –
Mi. 07.07.2027, 17:00 Uhr

Teilnahmegebühren

Online-Teilnahme 1.640,00 €*
Für HDT-Mitglieder 1.740,00 €*

Veranstaltungsort

hdt+ digitaler Campus

Weitere Informationen und die Möglichkeit zur Online-Buchung **Ihrer Teilnahme finden Sie auf** der Veranstaltungs-Webseite.

Stand: 26.11.2026, 15:37 Uhr

Umgang und Führung von schwierigen Mitarbeitern, Vorgesetzten und Kunden

Was kennzeichnet einen schwierigen Menschen?
Ein schwieriger Mensch reagiert anders, als wir es erwarten. Auf Höflichkeit und Freundlichkeit reagiert er mit Ablehnung. Sein Bedürfnis, sich zu integrieren, scheint gering; Versuche, auf ihn einzugehen, ihn zu motivieren, zeigen keinen oder nur geringen Erfolg.
Schwierig können Menschen auch phasenweise sein, wo ihr Verhalten das Klima zum Teil erheblich beeinträchtigt, wo man selbst einfach nicht mehr den gewünschten Kontakt findet und an seiner Fähigkeit, Menschen zu führen, zu zweifeln beginnt.

Zum Thema
Dieses 2-tägige Seminar zeigt typische und untypische Probleme und Verhaltensmuster bei Mitarbeitenden und Kunden auf, wie sie uns in unserer betrieblichen Praxis immer wieder begegnen. Im Fokus steht die Vermittlung von Strategien, um geschickt mit schwierigen Menschen umgehen zu können.
Bitte beachten Sie in diesem Zusammenhang auch das Seminar: Die Emotionen im Griff - Keep Cool.

Zielsetzung
Im Seminar sollen die Teilnehmenden mögliche Ursachen für eigenes Fehlverhalten und für das Fehlverhalten anderer erkennen, verstehen lernen und daraus Wege ableiten, die den Umgang und die Zusammenarbeit mit schwierigen Menschen erleichtern.

Programm

06.07.2027

09:00–17:00 Schwierige Mitarbeiter I

Grundlagen:
Kennzeichen schwieriger Menschen oder was Menschen schwierig macht! - Denk- und Gesprächsfallen - Ursachen- und Motivforschung - Beschwerden und Reklamationen - Emotionen, Aggressionen und Stilfragen
Probleme am Arbeitsplatz:
Unpünktlichkeit - Nörgelei und Pessimismus - Quasselei und Gerüchte - Mangelnde Verantwortungsbereitschaft - Mangelnde Leistungsbereitschaft - Mangelnde Entscheidungsbereitschaft - Passivität - Alkohol

07.07.2027

09:00–17:00 Schwierige Mitarbeiter II

Umgang mit schwierigen Menschen:
Der unangenehme Mitarbeiter - Der unzufriedene Vorgesetzte - Der schwierige Kunde - Menschen in besonderen Situationen - Der Umgang mit Widerständen - Widerstände gegen Änderungen oder Neuerungen - Missverständnisse und Vertrauensmängel - Chancen und Grenzen im Umgang mit schwierigen Menschen - Überwindung von Widerständen - Betriebliche Hilfsmaßnahmen

Referenten

JS

Johannes Schwarzkopf

CAAT Unternehmensberatung & Training, Bad Mergentheim

CAAT Unternehmensberatung & Training, Bad Mergentheim

Hinweise

Methodik:
Lehrgespräch, Einzel- und Gruppenarbeit, Rollenspiele, Videoanalyse, Fälle aus der Praxis der Teilnehmer