

Umgang mit „schwierigen“ Menschen

Kurzbeschreibung

Dieses Thema ist erfahrungsgemäß mit einigen Befindlichkeiten behaftet. Vielleicht ist genau das der Grund, warum die Schulung so häufig von Mitarbeitern und Führungskräften gewünscht wird.

Doch was sind eigentlich „schwierige“ Menschen? Oscar Wilde hat es so formuliert: „Manche Menschen verursachen Glück und Freude, wohin auch immer sie gehen. Andere, wenn sie gehen.“

Wenn es sie doch nur gäbe: eine Anleitung, die detailliert beschreibt, wie man mit „schwierigen“ Menschen umgeht. Leider, oder besser zum Glück, gibt es die nicht, denn wir - und auch die anderen um uns herum - sind bekanntlich Individuen, einmalig eben.

08/15-Konzepte helfen da nicht weiter und werden daher in diesem Seminar auch nicht vermittelt. Dafür gibt es Kriterien und konkrete Tipps, die im „echten“ Klinikleben erprobt wurden und sich dort bewährten.

Ziel ist es, die Teilnehmer zu ermutigen, bereits vorhandenes Wissen aufzufrischen, neue Ideen mit auf den Weg zu geben, um lösungsorientiert und souverän im Umgang mit „schwierigen“ Menschen bzw. Situationen zu agieren.

Themenschwerpunkte

- Kommunikation mit „schwierigen“ Menschen
- Konfliktmanagement - Deeskalation und Eskalationsstufen
- Reaktion auf eine Beschwerde - Konfliktlösung vor Ort
- Was hat das Ganze mit mir zu tun?
- Können aus „Grantlern“ Botschafter werden? Und wenn ja, wie?

Zielgruppen

- Mitarbeiter in Leitungspositionen – aber auch die, die täglich an der Basis eingesetzt sind
- Erfahrenes Personal genauso wie Berufsanfänger oder Auszubildende

Dauer

1 - 3 Tage