



Die clevere Art, mit schwierigen Menschen auszukommen

Richtig reagieren, wenn andere unangenehm werden

Wer beruflich viel mit anderen Menschen redet, kennt sie: die schwierigen Typen. Meistens sind das diejenigen, die unfreundlich auftreten und oft auch noch unsachlich werden. Wie schafft man es, mit solchen „reizenden“ Menschen zu reden, ohne dabei viel Energie oder sogar die Nerven zu verlieren? In diesem Kurs erhalten Sie einen soliden Aufprallschutz gegen die Seltsamkeiten anderer Menschen. Sie lernen einfache Strategien kennen, durch die Sie das unpassende Benehmen entschärfen können. Zugleich erfahren Sie, wie Sie Manipulationsversuche aushebeln und Belästigungen zurückweisen können. Dazu gehört, dass Sie das Gespräch aktiv steuern – in Richtung Sachlichkeit.

Zielgruppe	Alle Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die häufig Gespräche führen und dabei auch in schwierigen Situationen souverän meistern wollen
Ziele	Die Teilnehmenden lernen an diesem Kurstag <ul style="list-style-type: none">• praktische Strategien, mit denen sie das schwierige Verhalten in den Griff bekommen• wie sie im Gespräch mit aufregten, unfreundlichen Menschen zurück zur Sache kommen• wie sie mit Manipulationen und unakzeptablem Verhalten umgehen können• wie sie in stressigen Situationen innerlich stabil bleiben
Inhalt	<ul style="list-style-type: none">• Cool bleiben: So können Sie unfaires Verhalten entschärfen, ohne sich dabei aufzureiben• Übernehmen Sie das Ruder: Wie Sie schwierige Menschen unverkrampft lenken• Zurück zum Thema: So steuern Sie in Richtung Sachlichkeit, wenn Ihr Gegenüber seltsam wird• Gelassenheit gewinnt: Wie Sie innerlich stabil bleiben, auch wenn die Wellen hochschlagen
Leitung	Barbara Berckhan, dipl. Pädagogin, Kommunikationstrainerin und Sachbuchautorin
Ort	Gastro Graubünden (Restaurant Loë), Loëstrasse 161, 7000 Chur
Kurs-Nr./Daten	CLE 1-23 3. Oktober 2023
Dauer/Zeit	1 Tag 8.30 bis 17 Uhr
Kosten interne TN	CHF 400.–
Kosten externe TN	CHF 450.–