



Professioneller Umgang mit schwierigen Charakteren

Erkennen schwieriger Charaktere

Was treibt die 7 größten „Energievampire“ um und wie lassen sie sich typisieren?

Umgang mit schwierigen Charakteren

Die eigene innere Haltung betrachten und professionell reagieren

Schutz vor Energieräubern

Eigene Emotionen besser einschätzen

Gesprächstraining im Umgang mit „Energievampiren“

Im Konfliktfall die richtigen Worte und Reaktionen finden

Werkzeuge im Umgang mit schwierigen Charakteren

Tools und Strategien zur Bekämpfung von Energieräubern

7 goldene Regeln im Umgang mit schwierigen Charakteren

EHEMALIGE TEILNEHMER
BEWERTETEN DAS SEMINAR
MIT „SEHR GUT“!

IHRE TRAINERIN



Susanne F. Gopalan,
Management-Trainerin und
internationaler Business Coach

SO GELINGT EIN SCHNELLER TRANSFER IN DIE PRAXIS:

Zahlreiche Übungen, Selbst- und Fremdeinschätzungen
zur Einstellung und zum Verhalten, individueller Aktionsplan

TEILNEHMERSTIMME:

„Es geht durchs Ohr direkt in den Kopf und ist an Glaubwürdigkeit
und Professionalität nicht zu überbieten.“

(Andrea Michalski, Krankenhaus Porz am Rhein gGmbH)



KENNEN SIE DIESE 7 CHARAKTERE?



1. Nervensäge

„Muss ich mir das jetzt noch mal anhören?“

Zögert wichtige Entscheidungen lange hinaus und beschwert sich über die misslichen Umstände.



2. Angsthase

„Ich kann nicht so einfach JA sagen“

Bezieht keine Stellung und sagt nicht, was er denkt. Niemand weiß, woran man mit ihm ist und er hat kein Selbstvertrauen.



3. Choleriker

„Sie sind doch völlig INKOMPETENT!!!“

Schreit alles nieder, was ihm in den Weg kommt oder was ihm auf seinem Weg zum Ziel hinderlich erscheint. Hat keine Skrupel, jemanden fertigzumachen.



4. Giftzwerg

„Tja, da haben Sie aber einen riesigen Blödsinn gemacht“

Versteht es durch einen Hinterhalt, sein Gegenüber bloßzustellen oder zu vergiften/verletzen.



5. Machtmensch

„ICH sage Ihnen jetzt, wie es gemacht wird“

Weiß alles und macht selbst immer auch alles richtig. Auch kleine Fehler oder Unklarheiten sind ihm ein Gräuel und er ahndet sie erbarmungslos.



6. Besserwisser

„Schalten Sie doch zuerst Ihr Gehirn an, bevor Sie den Mund aufmachen“

Spricht mit einer Selbstverständlichkeit von Dingen, von denen er im Grunde keine Ahnung hat, und täuscht oder verunsichert dadurch oft andere.



7. Jammerer

„Das hat doch noch nie funktioniert“

Weiß immer, warum etwas nicht funktionieren kann. Eine ständige Quelle von Hoffnungslosigkeit und Opfersein.

WARUM SIE DIESES SEMINAR BESUCHEN SOLLTEN:

In Ihrem beruflichen und privaten Umfeld gibt es jede Menge Mitarbeiter, Kunden, Vorgesetzte und Kollegen, die Sie durch ihre kontraproduktiven Verhaltensweisen belasten. Dies kostet Sie Zeit und Energie.

Wie können Sie auf solche Verhaltensweisen reagieren? In unserem, auf neuesten Erkenntnissen basierendem Intensivseminar lernen Sie die Gesetze emotionaler Intelligenz kennen und üben neue Denk- und Verhaltensmuster im Umgang mit „Energievampiren“.

Eine erstaunlich wirkungsvolle dialektische Gesprächstechnik hilft Ihnen, mit jedem Gesprächspartner problemlos umzugehen und dabei Ihre Ziele zu erreichen. **Im Konfliktfall die richtigen Worte und Reaktionen zu finden**, die Ihnen „Energiegeschenke“ geben ... das ist möglich und erlernbar.

WIE GESTALTEN WIR DIESES SEMINAR:

Die Teilnehmer erlernen die Kommunikationswerkzeuge im Umgang mit schwierigen Charakteren durch **praxisnahe Reflexionen**. Zum Einsatz kommen Moderationen, Diskussionen, Gruppenarbeiten und Rollenspiele. Anhand der individuell von den Teilnehmern eingebrachten Praxisfälle werden die Seminarthemen analysiert und neue Lösungen entwickelt. Die Trainingsinhalte werden nicht nur kognitiv, verstandesmäßig erlernt, sondern durch eine **Vielzahl von Übungen** auch emotional erlebbar gemacht.

ZEITLICHER ABLAUF ERSTER SEMINARTAG

9.30	Beginn des Seminars
13.00	Gemeinsames Mittagessen
17.30	Ende des ersten Seminartages

Get-together: Management Forum Starnberg lädt Sie herzlich ein zum Dialog mit der Referentin und den Teilnehmern – eine Gelegenheit für Erfahrungsaustausch und Networking.

ZEITLICHER ABLAUF ZWEITER SEMINARTAG

9.00	Beginn des zweiten Seminartages
12.30	Gemeinsames Mittagessen
16.30	Ende des Seminars

Die Kommunikations- und Kaffeepausen werden im Verlauf des Seminars festgelegt.

ERSTER SEMINARTAG

Herzlich willkommen!

- > Begrüßung durch Management Forum Starnberg und die Seminarleiterin
- > Überblick über Agenda und Seminarziele
- > Kurze Vorstellungsrunde

Ursache und Wirkung

- > Was steckt hinter schwierigen Charakteren?
- > Wann werden Menschen schwierig?
- > Welche konkreten Konflikte rauben mir im Moment Energie?
- > Welcher Konflikttyp bin ich?
- > Was ist mein persönliches Konfliktlösungsmuster?

Woran Sie schwierige Charaktere erkennen

- > Welches Wertemuster haben die 7 größten „Energievampire“?
- > Welche „Blitzsignale“, Worte oder Körpergesten kennzeichnen diese Charaktere?

Wie Sie mit schwierigen Charakteren umgehen

- > Ihre innere Einstellung / Haltung
 - Blickwinkelerweiterung
 - WIN-WIN Haltung
- > Ihr professionelles Verhalten
 - Gesprächsführungswerkzeuge, um Angriffe in „Energiegeschenke“ umzuleiten
 - Klare Erfolgsstrategien von „love it, change it or leave it“

Wie Sie Ihren Schutz vor „Energievampiren“ verbessern

- > Das persönliche Gefühlsbarometer: Was reizt und provoziert mich?
- > Welche Emotionen tauchen auf und welche Funktion haben Sie für mich?
- > Wie nutze ich den Atem und die innere Zentrierung, um ruhig und gelassen auf Energieräuber zu wirken?

ZWEITER SEMINARTAG

Gesprächstraining im Umgang mit schwierigen Charakteren

- > Analyse des Kontextes, des Verhaltens, der Einstellung und der wirklichen Interessen der Beteiligten
- > Festlegung der eigenen Minimal- und Maximalziele
- > Erkennen der positiven Absichten der schwierigen Charaktere und Nutzung der Bedürfnisse für die persönliche Erfolgsstrategie

Werkzeugkiste für den Umgang mit Energievampiren

- > Energieumleitungsstrategie (verbales Aikido & Reframing)
- > Knoblauchabwehrstrategie (Waffen der Macht)
- > Kruzifixstrategie (Glaube & Hoffnung)
- > Sargstrategie (Begraben)
- > Fledermauswahrnehmungsstrategie (Schallwellen)
- > Vampiryoga-Strategie (Zentrierung)
- > SOS-Strategie (Sofortverteidigung)

7 goldene Regeln im Umgang mit schwierigen Charakteren

IHRE ANSPRECHPARTNERIN

Petra Geiger
Konferenz-Managerin

„Ihre Fragen zur Veranstaltung beantworte ich gerne!“

Tel. (0 81 51) 27 19 39

petra.geiger@management-forum.de



IHRE TRAINERIN



Susanne F. Gopalan ist Geschäftsführerin einer Trainingsfirma und coacht Mitarbeiter sowie Führungskräfte. Sie hat umfassende Erfahrungen aus internationalen Vertriebstätigkeiten und Coachings u.a. bei McKinsey & Company Inc. in Düsseldorf, IBM Deutschland GmbH und Zeitgeist Film Ltd. New York. Susanne F. Gopalan hat die ADG-Trainerqualifikation der Akademie der Deutschen Genossenschaften, den Master in Speech & Communication von der San Francisco State University und eine Beraterausbildung bei McKinsey & Company. 1997 erhielt sie mit der WSA den Deutschen Trainingspreis (BDVT). 2006 erschien ihr Buch „Die Gopalan Strategie“ und 2105 das Buch „Energievampire – Über den professionellen Umgang mit schwierigen Charakteren“. Ihre Schwerpunkte sind Gesprächsführung und der Umgang mit Konflikten.

INFORMATIONEN

ZIELGRUPPE

Das Seminar richtet sich an alle, die durch einen professionellen Umgang mit Menschen ihren Erfolg steigern wollen, insbesondere Führungskräfte und Teamleiter mit Mitarbeiterverantwortung.

ANMELDUNG

> **per Telefon:** 0 81 51/27 19-0 > **per Fax:** 0 815 1/27 19-19 > **per E-Mail:** info@management-forum.de
> **per Internet:** www.management-forum.de/charaktere > **per Post:** Management Forum Starnberg GmbH · Maximilianstr. 2b · D-82319 Starnberg

TEILNAHMEGEBÜHR

Die Gebühr für das zweitägige Seminar beträgt € 1.995,- zzgl. 19% MwSt. Die Teilnahmegebühr enthält Arbeitsunterlagen, Getränke, Kaffeepausen und Mittagessen. Jede Anmeldung wird von Management Forum Starnberg GmbH schriftlich bestätigt. Sollte mehr als eine Person aus einem Unternehmen an diesem Seminar teilnehmen, gewähren wir dem zweiten und jedem weiteren Teilnehmer 10% Preisnachlass. Die Teilnahme an der Veranstaltung setzt Rechnungsausgleich voraus. Programmänderungen behalten wir uns vor. Mit Ihrer Anmeldung erkennen Sie unsere Teilnahmebedingungen an. **Bitte melden Sie sich rechtzeitig an. Die Teilnehmerzahl ist begrenzt!**

RÜCKTRITT

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 75,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich.

TERMINE UND ORTE

Donnerstag, 10. und Freitag, 11. Oktober 2019: Hotel Vier Jahreszeiten Starnberg, Münchner Str. 17, 82319 Starnberg, Tel.: +49 (0)8151/4470-162, E-Mail: reservierung@vier-jahreszeiten-starnberg.de, Internet: www.vier-jahreszeiten-starnberg.de, Zimmerpreis: € 135,- inkl. Frühstück

Dienstag, 19. und Mittwoch, 20. November 2019: Savigny Hotel Frankfurt City, Savignystr. 14-16, 60325 Frankfurt am Main, Tel.: +49 (0)69/257382-0, Fax: +49 (0)69/257382-100, E-Mail: info@savigny-hotel.com, Internet: www.savigny-hotel.com, Zimmerpreis: € 119,- inkl. Frühstück

ZIMMER-RESERVIERUNG

Für dieses Seminar steht Ihnen im Veranstaltungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zur Verfügung. Bitte nehmen Sie die Buchung rechtzeitig und direkt im Hotel unter Berufung auf Management Forum Starnberg vor. Der Zimmerpreis ist nicht in der Teilnahmegebühr enthalten.

REGISTRIERUNG

Der Veranstaltungs-Counter ist ab einer Stunde vor Veranstaltungsbeginn zur Registrierung geöffnet. Als Ausweis für die Teilnahme gelten Namensplaketten, die vor Beginn zusammen mit den Arbeitsunterlagen ausgehändigt werden.


MANAGEMENT FORUM STARNBERG

Als Veranstalter von Fachkonferenzen und -seminaren für Führungskräfte stehen wir für
> professionelle Planung, Organisation und Durchführung > Zusammenarbeit mit namhaften Referenten
> aktuelle Themen und sorgfältig recherchierte Inhalte > viel Raum für informative Diskussionen und interessante Kontakte

INHOUSE-SCHULUNGEN UND EINZEL-COACHINGS


Zu diesen und weiteren Themen bieten wir individuell auf Ihr Unternehmen zugeschnittene Inhouse-Schulungen und individuelle Einzel-Coachings an. Nehmen Sie Kontakt mit uns auf. Wir unterbreiten Ihnen gerne ein unverbindliches, auf Ihre Wünsche zugeschnittenes Angebot. Ihr Ansprechpartner: Peter Bartl, Tel.: +49 (0)8151/2719-0, peter.bartl@management-forum.de

ANREISE

 Mit der Deutschen Bahn ab € 54,90 (einfache Fahrt mit Zugbindung inklusive City Ticket (zur Nutzung in bestimmten Tarifzonen des ÖPNV für An- und Abreise in 126 Städten; solange der Vorrat reicht) deutschlandweit zur Veranstaltung von Management Forum Starnberg!

Fax 0 81 51/27 19-19, www.management-forum.de/charaktere



 Bitte Coupon fotokopieren oder ausschneiden und im Briefumschlag oder per Fax an: Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstraße 2b, D-82319 Starnberg

Ja, hiermit melde ich mich an für das Seminar
**Professioneller Umgang
mit schwierigen Charakteren**

- 10./11. Oktober 2019 in Starnberg
 19./20. November 2019 in Frankfurt/M.

Management Forum
Starnberg GmbH
Frau Christine Cooper-Busch
Maximilianstraße 2b
D-82319 Starnberg

1. Name	2. Name
Vorname	Vorname
Position	Position
Abteilung	Abteilung
_____ Firma	_____
_____ Straße/PF	_____ PLZ/ Ort
_____ Telefon	_____ Telefax*
_____ E-Mail*	_____
_____ Branche	_____ Beschäftigtenzahl: ca.
_____ Datum	_____ Unterschrift

X 8521 / 8522

Bei Stornierung der Anmeldung wird eine Bearbeitungsgebühr in Höhe von € 75,- zzgl. gesetzlicher MwSt. pro Person erhoben, wenn die Absage bis spätestens 15 Tage vor Veranstaltungsbeginn schriftlich bei Management Forum Starnberg GmbH eingeht. Bei Nichterscheinen des Teilnehmers bzw. einer verspäteten Abmeldung wird die gesamte Teilnahmegebühr fällig. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Datenschutzhinweis: Die Management Forum Starnberg GmbH verwendet die im Rahmen der Anmeldung erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen per Post Informationen über weitere Angebote zu schicken. Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke selbstverständlich jederzeit gegenüber Management Forum Starnberg GmbH, Maximilianstr. 2b, D-82319 Starnberg, unter info@management-forum.de, oder telefonisch unter +49 (0)8151/2719-0 widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Die vollständige Datenschutzerklärung können Sie unter www.management-forum.de/mfs-datenschutz/ einsehen. *Mit Ihrer Teilnahme erklären Sie sich einverstanden, dass wir Sie über verschiedene Marketingkanäle (Post, Fax, E-Mail, App, Social Media) über unser aktuelles Angebot informieren dürfen.