



Fachkräfteinitiative für die  
Glas-, Keramik- und Baustoffindustrie

Ihre Ansprechpartnerin:

**Cathleen Weiß**

Telefon: +49 3421 7587207

Mobil: +49 151 42 24 29 29

E-Mail: cathleen.weiss@glascampus.de

GlasCampus Torgau - Repitzer Weg 10 - 04860 Torgau

## UMGANG UND GESPRÄCHE MIT SCHWIERIGEN MITARBEITENDEN

Schwierigkeiten bewältigen – Teams stärken – Leistung steigern

<b>Zielgruppe</b>	Führungskräfte, AbteilungsleiterInnen, Vorgesetzte, Personalverantwortliche, ArbeitgeberInnen
<b>Termin</b>	<b>06.05.2025</b>  09:00 Uhr bis 17:00 Uhr
<b>Format</b>	<b>1 Präsenzkurs</b>
<b>Ziele</b>	<p>Schwierige Mitarbeiter können das Betriebsklima stören oder für Unruhe im Team sorgen, Arbeitsabläufe hemmen oder gar sabotieren und die Gesamtqualität von Arbeitsergebnissen mindern. Der souveräne Umgang mit schwierigen Mitarbeitenden sowie schwierigen Situationen im Mitarbeitergespräch kann diese Risiken beheben oder gar vermeiden und ist ein wichtiger Softskill im Führungsalltag.</p> <p>Im ersten Teil des Seminars erwerben Sie umfangreiche Kenntnisse und Kompetenzen zum Umgang und zur Kommunikation mit schwierigen Mitarbeitenden, wie beispielsweise BlaumacherInnen, Intriganten, ArbeitszeitbetrügerInnen, „Klatschtanten“, Nörglern und anderen „Störenfrieden“. Sie trainieren verschiedene Phasen eines Kritik- und Konfliktgesprächs mit schwierigen Mitarbeitenden anhand von Fallbeispielen zum Beheben der jeweiligen „Schwierigkeit“.</p> <p>Im zweiten Teil des Trainings geht es um schwierige Mitarbeitergespräche und schwierige Gesprächssituationen. Schwierige Mitarbeitergespräche zählen zu den anlassbezogenen Mitarbeitergesprächen, die aufgrund einer unangenehmen Thematik eine besondere Sensibilität erfordern, um einen einvernehmlichen Abschluss und positiven Ausblick zu erbringen. Sie erwerben ein umfangreiches Wissen bezüglich der Phasen und Kommunikationstechniken eines schwierigen Mitarbeitergesprächs und lernen, typische Risiken einer unbedachten Gesprächsführung zu vermeiden sowie psychologische Fallstricke zu umgehen.</p>

<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Basiswissen von schwierigen Mitarbeitertypen und Reaktionsmöglichkeiten</li> <li>- 4-Stufen Programm zum Umgang mit schwierigen Mitarbeitenden: Erkennen, Erörtern, Lösen und Vorbeugen von Fehlverhalten und Fehleinstellungen (Work HEART Training)</li> <li>- Anwendung von Kommunikationskompetenzen im Konflikt- und Kritikgespräch mit schwierigen Mitarbeitenden anhand von Fallbeispielen</li> <li>- Erkennen von Risiken und Konfliktprävention bei schwierigen Mitarbeitergesprächen</li> <li>- Kenntnisse von Phasen und Kommunikation im schwierigen Mitarbeitergespräch</li> <li>- Schwierige Gesprächssituationen souverän meistern</li> <li>- Kommunikationsfallen erkennen und vermeiden</li> </ul>
<b>Lehrmaterial</b>	Handouts mit allen Kerninhalten zum Training, Übungen und Tests
<b>Abschluss</b>	Teilnahmebescheinigung
<b>Gruppengröße</b>	bis zu 12 TeilnehmerInnen
<b>Kosten</b>	<b>221,00 € je TeilnehmerIn</b> <i>(Umsatzsteuerbefreiung für Leistungen im Bildungsbereich nach § 4 Abs. 1 Nr. 21 und Nr. 2 UstG)</i>
<b>Dozentin</b>	Dr. Anika Fiebich

## ANMELDEBOGEN

bitte senden Sie diesen Anmeldebogen an:  
**anmeldung@glascampus.de**

Unternehmen	Name:	
	Postanschrift:	
	Ansprechpartner:in:	
	E-Mail:	
	Telefon:	
	Rechnungsadresse:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	

Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	
Teilnehmer:in	Name:	Vorname:
	Geburtsdatum:	Im Unternehmen seit:
	Position im Unternehmen:	