

# Umgang mit schwierigen Mitarbeitenden

Mit Klarheit, Konsequenz und kühlem Kopf

## 2-Tage Intensiv-Seminar

- Erkennen Sie Ihre Low- und No-Performer
- Die wirksame Eskalationstreppe – Vom Feedback- zum Kündigungsgespräch
- Wie Sie situativ und typorientiert die Motivation Ihrer schwierigen Mitarbeitenden steigern
- Wie Sie sich kommunikativ bei schwierigen Situationen behaupten und sich durchsetzen
- Erhalten Sie individuelle Lösungen für schwierige Fälle

### Seminarziel

Schwierige Mitarbeiter/-innen sind eine echte Herausforderung für Sie als Führungskraft. Sie schöpfen Potenziale nicht aus und binden außerdem Ihre persönlichen Ressourcen und zeitlichen Kapazitäten. Es entsteht eine schlechte Stimmung und die Motivation im Team leidet. Zudem sind Sie als Führungskraft für die Leistungen Ihrer Mitarbeiter verantwortlich und diese sinkt. Bei schwierigem und nicht akzeptablem Mitarbeiterverhalten müssen Sie schnell und wirksam reagieren. Ziel unseres Praxis-Seminars ist es, Ihnen die Führungswerkzeuge zu geben, um mit Nörglern, Low-Performern und Verhinderern richtig umzugehen. Bringen Sie die Ausreißer zurück ins Team.

### Ihr Experte

#### Dr. Matthias Hettl

Geschäftsführer des 1995 gegründeten Management Institutes Hettl Consult, ist mehrfach ausgezeichnete „excellent speaker“ und gehört zu den bedeutendsten Referenten im deutschen Sprachraum. Der vielfache Fach- und Hörbuchautor gibt seine Erfahrungen aus seiner Tätigkeit als Aufsichtsrat, Geschäftsführer und Consultant bei den Vereinten Nationen in Coachings und Trainings weiter. Seine Veranstaltungen werden seit Jahren regelmäßig mit Bestnoten bewertet.

Klarheit gegenüber  
Low-Performern,  
Querulanten und  
Verhinderern

### Zielgruppen

Vorstand/Geschäftsführung,  
Mitglieder der Geschäftsleitung,  
Führungskräfte verschiedener  
Führungsebenen

### Warum Sie teilnehmen sollten

- Sie erfahren wie Sie Ursachen schwierigen Mitarbeiterverhaltens erkennen und abstellen.
- Sie erhalten ein konkretes Instrumentarium zur Kommunikation und zu Gesprächen für schwierige Fälle.
- Sie haben einen klaren Fahrplan, wie Sie mit schwierigen Mitarbeitenden umgehen und Ihre Hemmungen ablegen.
- Sie steigern Ihre Führungswirksamkeit durch den richtigen Führungsstil.
- Sie werden wieder mehr Spaß und Leistungsbereitschaft in Ihr Team bringen.

**1. Tag** 9.00 bis 17.00 Uhr

## Statuscheck Ihr Team

- Wo steht Ihr Team und Ihre einzelnen Mitarbeiter/-innen
- Was ist das Problem?
- Führen Sie ein „A-Team“ oder ein „C-Team“ – Wie Schlechtperformance die Motivation beeinflusst
- Was macht Ihre Mitarbeiter/-innen schwierig – Kennzeichen unterschiedlicher Mitarbeiterperformance
- Leistung und Ergebnis Ihrer Mitarbeiter/-innen – ABC-Thematik

## Praktizieren Sie aktives Erwartungsmanagement

- Feedback ist das Frühstück für Champions
- 90% des Erfolges ist „picking right“
  - Die richtige Person am richtigen Platz
- 10-Stufenmethode – Wie Sie die „Richtigen“ finden
- Schaffen Sie Klarheit
- Verhaltenskreis – Verhalten von Mitarbeitern aktiv beeinflussen

## Toolbox Kommunikation – Klarer und verbindlicher agieren

- Wichtige Wirkungsverstärker: Wer schreibt, der bleibt
- Steigern Sie Ihre Akzeptanz und Autorität – Schaffen Sie Klarheit
- Nutzen Sie das Führungskräfte-Prinzip: Wer fragt, der führt
- Wie Sie klare Ansagen formulieren
- Nie wieder sprachlos

## Wirksame Führungstools für schwieriges Mitarbeiterverhalten

- Führungssystematik für den Entwicklungsstand Ihrer Mitarbeiter/-innen etablieren
- Smarte Ziele als Basis vereinbaren
- Kennzahlen, Kriterien und KPI's als Basis für Feedback
- Wie Sie Leistungsverbesserung konkret vereinbaren und nachhalten
- Souverän auf Widerstände, Ausreden und Ignoranz reagieren

**2. Tag** 9.00 bis 17.00 Uhr

## Situativ und typorientiert schwierige Mitarbeiter/-innen führen

- Leadership Check
- Daran erkennen Sie, ob es am Wollen oder am Können liegt
- Situativ richtig führen – Umgang mit unterschiedlicher Performance
- Reifegrade und Führungsstile – Von „R 0“ bis „R 5“
- So greifen Sie gezielt und aktiv ein

## Motivation und Demotivation

- Der Zusammenhang zwischen Motivation, Volition und Resilienz
- Wie motiviert und emotional gebunden sind Ihre Mitarbeiter/-innen
- Mögliche Ursachen für Demotivation
- Demotivation vermeiden
- Das Motivationsprinzip für schwierige Mitarbeiter/-innen

## Kritikgespräch als Führungs- und Förderungsinstrument

- Sind Sie fair und zeigen Sie die gelbe Karte – Das Kritikgespräch

- Die Erfolgsfaktoren bei der Vorbereitung eines Kritikgesprächs
- Bringen Sie kritische Punkte im Kritikgespräch klar auf den Punkt
- Gezieltes Vorgehen und konstruktive Gesprächstechniken
- Wie Sie Grenzen setzen und Konsequenzen aufzeigen

## Letzter Ausweg – Kündigungsgespräch

- Outplacement – Die clevere Variante
- Strategische Überlegungen und organisatorische Vorbereitung
- „Alternativen“ prüfen – Versetzung im Team, andere Abteilung
- Gesprächsführung und Vorgehen bei einem Kündigungsgespräch

## Ihr schwierigster Fall – Ihr konkreter Fahrplan

- Bringen Sie Ihren schwierigsten Fall mit und Sie erhalten im Seminar einen konkreten Fahrplan, wie Sie diesen zielsicher und souverän lösen

**Sofortige Falllösung**

## Methoden

Interaktiver Trainer-Input, Erfahrungsbasierte Fallbeispiele, Einzel- und Kleingruppenarbeit, Feedbacktool Leadership, praxisorientierte Rollensimulation, lösungsorientierte Diskussion, praktische Transferübungen, Checklisten und Transfer Roadmap für die Umsetzung in Ihrem Arbeitsalltag

# ANMELDUNG

Sie können sich E-Mail oder über unsere Website anmelden:

E-Mail: [anmeldung@fff-online.com](mailto:anmeldung@fff-online.com)

Web: [www.fff-online.com](http://www.fff-online.com)

Gerne beantworten wir Ihre Fragen rund um unsere Seminare, Workshops und Lehrgänge persönlich:

**Info-Telefon: 0611 - 2 36 00 30**

## Umgang mit schwierigen Mitarbeitenden

Seminar-Code: AG-SP

## Teilnahmegebühr

€ 1.495,- zzgl. MwSt.

10 % Rabatt für den 2. und jeden weiteren Teilnehmer

## MEHR INFORMATIONEN UND TERMINE

Geben Sie auf [www.fff-online.com](http://www.fff-online.com) im Suchfeld bitte folgenden Webinfo-Code ein: **AG-SP**