

# Don't panic!

Schwierige Situationen absolut im Griff

## Die Themen

- Souveräner agieren, handlungsfähig bleiben!
- Konfliktmanagement & Problemlösungsstrategien
- Soziale Verhaltensformen und deren Auswirkungen
- Vom erfolgreichen Umgang mit schwierigen Situationen
- Täter-, Opfer-, Retter-Syndrom
- Unterschiedliche Eskalationsgrade und deren Bedeutung

**Knifflige  
Situationen  
mit Erfolg  
meistern!**

## Ihr Referent



**Paul Lürzer, MSc**

Management-Trainer, Coach,  
Lektor an der FH Salzburg

## Ziel des Seminars

Gerade im Berufsalltag begegnen uns hier und dort schwierige Situationen. Oft unbewusst rauben sie Zeit, Energie und über kurz oder lang sieht man sich plötzlich im Konflikt wieder. Um die Arbeit professionell zu managen, wirkt ein Höchstmaß an sozialer Kompetenz, neben allen anderen Fähigkeiten, sehr förderlich. In heiklen Situationen lösungsorientiert zu denken und zu handeln, entlastet die Arbeit von Spannungen und eskalierenden Konflikten.

In diesem Seminar lernen Sie in kommunikationsfördernder Atmosphäre eine Reihe von Methoden, die es Ihnen ermöglichen, schwierige Situationen bewusster "wahr" zu nehmen sowie Verhaltensweisen, um entsprechend reagieren zu können. Sie erhalten erprobte Werkzeuge, lernen Ihr Verhalten in schwierigen Situationen kennen und wissen, wie Sie beides positiv beeinflussen. Die praktische Anwendung steht im Mittelpunkt, sodass die Methoden an Hand von konkreten Situationen aus Ihrem Berufs-Kontext geübt und reflektiert werden.

## Teilnehmerkreis

- AssistentInnen,
- SekretärInnen,
- SachbearbeiterInnen und
- Office-ManagerInnen,

die oftmals als Schnittstelle "zwischen den Stühlen agieren" und die den Umgang mit schwierigen Situation zukünftig meisterlich umschiffen wollen.

## Ihr Referent



**Paul Lürzer, MSc**

**Management-Trainer, Coach,  
Lektor an der FH Salzburg**

ist seit 1992 Management-Trainer, Coach und eingetragener Mediator. Als zertifizierter ICF-Coach (International Coach Federation) arbeitet er seit 1996 als gewerblicher Unternehmensberater, Lebens- und Sozialberater. Herr Lürzer ist Lektor an der FH Salzburg für HR-Management & Leadership und verfügt über langjährige Führungserfahrung im In- und Ausland.

## Ihr Nutzen

- Sie verstehen die Prozesse in schwierigen Situationen und wissen, wie Sie angemessen handeln.
- Sie haben klare Sicht für und in Konflikt- und Problemsituationen.
- Sie können flexibel und gelassen Unvorhersehbares konstruktiv meistern.
- Sie behalten in emotionalen Situationen den Überblick und können lösungsorientiert denken und handeln.

## Veranstaltungshinweise

Das komplette Weiterbildungsangebot für Österreich finden Sie jederzeit und immer aktuell unter [www.forum-institut.de/austria/](http://www.forum-institut.de/austria/)

# Ihr Programm im Überblick

## 1. Tag: 10:00 - 18:00 Uhr

### Schwierige Situationen

- Was sind die Besonderheiten schwieriger Situationen
- Welche Merkmale werden erlebt
- Wie werden schwierige Situationen erlebt
- Praxisfälle - Woran wollen wir arbeiten

### Wahrnehmung

- Neueste wissenschaftliche Erkenntnis
- WEG-Modell
- Weitere Kommunikationsmodelle
- Irrtümer und andere Besonderheiten
- Persönliche Wahrnehmungsfälle
- Praxisfall 1

### Soziale Verhaltensformen

- Grundlagen der Zusammenarbeit
- Prägungen, Einstellungen
- Orientierungen - Problem oder Lösung
- Auswirkungen
- Welche Rollen spiele ich?
- Praxisfall 2

### Konfliktmanagement

- Nutzen von Konflikten
- Arten von Konflikten
- Konfliktlösungs-/Analysestrategie
- Praxisfall 3

### Eskalationsgrade

- Stufenmodell nach Glasl
- Bedeutung
- Lösungsorientiertes Handeln
- Praxisfall 4
- Leitsätze für Kritikgespräche
- Praxisfall 5

## 2. Tag: 09:00 - 17:00 Uhr

### Kommunikation

- Dramatische Formen der Kommunikation
- Grundhaltung
- Von der Verständlichkeit und dem konstruktiven Feedback
- Täter-, Opfer-, Retter-Syndrom
- Praxisfall 6

### Problemlösungsstrategien

- "Beamten"
- Praxisfall 7
- Klare Botschaften mit Signalwirkung
- Praxisfall 8
- Formen des Konfliktverhaltens

### Erfolgreicher Umgang mit schwierigen Situationen

- Drama-Umkehr
- Praxisfall 9
- Was uns beeinflusst
- Von der Position zum Interesse
- 6er-Strategie
- Praxisfall 10
- Was uns beeinflusst

### Transfer

- Evaluierung
- Persönlicher Aktionsplan

## Anmeldung unter anmeldung@forum-institut.de oder Fax +49 6221 500-555

### Anmeldeformular

Ja, ich nehme teil am Praxisseminar

Don't panic!

Ich bin an weitergehenden Informationen über FORUM-Veranstaltungen interessiert und damit einverstanden, dass mir diese auch per E-Mail übermittelt werden.

\_\_\_\_\_  
Name, Vorname

\_\_\_\_\_  
Position/Abteilung

\_\_\_\_\_  
Firma

\_\_\_\_\_  
Straße

\_\_\_\_\_  
PLZ/Ort/Land

\_\_\_\_\_  
Telefon

\_\_\_\_\_  
E-Mail

\_\_\_\_\_  
Ansprechpartner/in im Sekretariat

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift

### So melden Sie sich an

■ **Anmelde-Hotline: +49 6221 500-501**  
■ **Tagungs-Nr. 12 03 812**

■ **Internet:**  
[www.forum-institut.de](http://www.forum-institut.de)

■ **Termin/Veranstaltungsort:**  
14.-15. März 2012 in Wien  
1. Tag: 10:00 - 18:00 Uhr, 2. Tag: 09:00 - 17:00 Uhr  
pentahotel Vienna  
Margaretenstrasse 92 · AT 1050 Wien  
Tel. +43 1546-86150 · Fax +43 1546-86160

■ **Gebühr:**  
€ 1.250,00 (+ 20% MwSt.) inklusive umfangreicher Dokumentation, Arbeitsessen, Erfrischungen und Kaffeepausen.

■ **Zimmerreservierung:**  
Für FORUM-Teilnehmer steht ein begrenztes Zimmerkontingent zu Vorzugskonditionen zur Verfügung. Bitte beachten Sie, dass das Kontingent automatisch 4 Wochen vor Veranstaltungsbeginn verfällt. Bitte nehmen Sie die Reservierung direkt im Hotel unter Berufung auf das FORUM-Kontingent vor.

### Rückfragen und Information



Für Ihre Fragen zum Praxisseminar und unserem gesamten Programm stehe ich Ihnen gerne zur Verfügung.

**Sarah Schmidt**  
Konferenzmanagerin  
Tel. +49 6221 500-570  
[s.schmidt@forum-institut.de](mailto:s.schmidt@forum-institut.de)

### AGB

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 19.12.2008), die wir auf Wunsch jederzeit übersenden und die im Internet unter [www.forum-institut.de/agb](http://www.forum-institut.de/agb) eingesehen werden können.