

# Offensiv und gelassen im Umgang mit Ärger und Kritik

## Ihr Persönlichkeitstraining für mehr Erfolg im Job:

- Bleiben Sie auch bei Ärger leistungsfähig und schöpfen Sie Ihre Ressourcen optimal aus
- Gehen Sie konstruktiv mit Kritik um und nutzen Sie sie als Chance für Veränderungen
- Kontrollieren Sie Ihre eigenen Gefühle und gehen Sie gelassener durch Ihren beruflichen Alltag



## Ehemalige Teilnehmer sind stets begeistert!

» Besuchen Sie es, lassen Sie es auf sich wirken und Sie finden für sich einen Lösungsansatz. « H. Hahn, Kassenärztliche Vereinigung Westfalen-Lippe

# Bleiben Sie produktiv!

Wie sieht Ihr Arbeitsalltag aus? Chaotische Projekte, anstrengende Kollegen und Kunden, nicht eingehaltene Termine und Deadlines – sind das Energie-Räuber, die Ihnen täglich begeben?

Holen Sie sich jetzt in unserem Persönlichkeitstraining das notwendige Know-how, um Ihre Kräfte und Energien auch in kritischen Situationen in die richtigen Bahnen zu lenken. Folgende Fragen stehen im Mittelpunkt:

- Wie gelingt es Ihnen, auch bei Unmut leistungsfähig und produktiv zu sein?
- Wie reagieren Sie auf unterschiedliche »Ärger-Typen« und zu welchem Typ gehören Sie?
- Welche Techniken setzen Sie ein, um eine aggressionsfreie Kommunikation sicherzustellen?
- Wie agieren Sie langfristig gelassen und souverän im Job?

Anhand von zahlreichen praktischen Übungen finden Sie Ihren persönlichen Weg zu mehr Gelassenheit. Profitieren Sie dabei von der langjährigen Erfahrung unserer Referentin und neuesten Erkenntnissen aus der Forschung!

## Drei gute Gründe für Ihren Seminar-Besuch:

1. Eine Firmenkultur, in der konstruktiv mit Kritik umgegangen wird, verbessert nicht nur das Betriebsklima, sondern auch das Betriebsergebnis.
2. Gute Mitarbeiter reiben sich nicht mehr an Spannungen auf und bleiben gesund.
3. Zeit, Aufmerksamkeit und Energie werden eingesetzt, um die Unternehmensziele zu erreichen.

### Immer gut informiert mit dem Führungskräfte-Newsletter



Mit unserem kostenlosen E-Mail Newsletter, der monatlich erscheint, haben Sie alle Termine schnell im Blick. Jetzt anmelden: [www.weiterbildung-fuer-erfolg.de/nl](http://www.weiterbildung-fuer-erfolg.de/nl)

Sie haben Fragen zu diesem Seminar? Rufen Sie uns an.

**Ingrid Della Giustina**, Senior-Konferenz-Managerin

**Anja Sieber**, Senior-Konferenz-Koordinatorin, E-Mail: [anja.sieber@iir.de](mailto:anja.sieber@iir.de)

02 11.96 86 – 36 15



Ihre Trainerin

**Gabriele ten Hövel** ist Dipl.-Politologin, Trainerin, systemische Beraterin, Coach und Autorin. Sie war lange Jahre als Journalistin für Funk und Fernsehen tätig. Heute arbeitet sie als Trainerin mit den Schwerpunkten Kommunikation, Konfliktmanagement und Teamtraining. Zudem ist sie Dozentin an der Deutschen Film- und Fernsehakademie Berlin und am Institut für Journalistenausbildung und Kommunikationsforschung der Universität Passau. In ihren Seminaren gibt Frau ten Hövel wertvolle Tipps, die Sie schnell in die Praxis umsetzen können. Ehemalige Teilnehmer/-innen bewerten sie mit »sehr gut« und schätzen ihre souveräne und kompetente Art.

### Wer sollte teilnehmen?

Fach- und Führungskräfte sowie leitende Mitarbeiter, die mit Ärger und Kritik gelassener umgehen wollen.

### Weiterbildung individuell gestalten

Sie können dieses Seminar auch Inhouse buchen. [www.euroforum-inhouse-academy.de](http://www.euroforum-inhouse-academy.de)

### Quality in Business Information

**Wir stehen zu unserem Wort!** Wir sind von der Qualität unseres Seminars überzeugt. Daher gewähren wir Ihnen eine Geld-zurück-Garantie, wenn das Seminar Ihre Erwartungen nicht erfüllt. Wenden Sie sich in diesem Fall bitte bis zur Mittagspause des ersten Seminartages an unsere Mitarbeiter und wir werden versuchen, eine Lösung zu finden. Sollte uns dies nicht gelingen, erstatten wir Ihnen die Teilnahmegebühr zurück.

**Psychologie des Ärgers: Warum ärgern wir uns eigentlich und wieso macht uns das krank?**

- Wann Sie sich ruhig auch mal aufregen dürfen und wann es genug ist
- Blockiert im Tunnelblick: Wie sich Unmut auf Ihre Leistungsfähigkeit und Ihr Denken auswirkt
- Eine gefährliche Emotion: Wie Sie durch zu viel Aufregung Ihre Gesundheit ruinieren
- Schluss mit lustig: Wie Ihnen Ihr Körper signalisiert, wann Sie Grenzen setzen müssen

**Wutanfall oder Ruhe in Person:****Welcher Ärger-Typ sind Sie?**

- Die drei Typen: »Schlucken«, »Platzen« und »Rabattmarkensammler«
- Zwischen Burgfrieden und Vulkan: Eine Selbstanalyse
- Selbsterkenntnis: Wer sind die Keyplayer Ihres inneren Teams?

**Wie Sie »cool« bleiben und Ihre Energien sinnvoll einsetzen**

- Prioritäten setzen: Wo ist mein Ärger sinnvoll? Wo schädlich? Wo unnütz?
- Umgang mit aufgebracht Menschen: Die goldenen Gesprächsregeln für ein konstruktives »Cool down«
- Ärger-Prophylaxe: Nein-Sagen, bevor es zuviel wird
- Ent-Ärger-Parcours: Atemtechniken und mentale Strategien gegen Tunnelblick und Gedankenkreisel
- Die innere Bürotür schließen: Tipps und Übungen, damit Sie Ihren Ärger nicht mit in den Feierabend nehmen

**Anstrengende Kollegen und Kunden, geplatze Deadlines? Erste-Hilfe-Übungen für mehr Gelassenheit**

- Hilfreiche Techniken für den Ernstfall: Körperliche, emotionale und mentale 3-Minuten Übungen
- Selbst-Empathie statt Selbstvorwürfe: Wie funktioniert mein eigenes System?
- Zorn umwandeln: Wie Sie durch die Klopftechnik zur Ruhe kommen
- Schritt für Schritt zu mehr Gelassenheit: Nutzen Sie die Möglichkeit, die einzelnen Techniken auszuprobieren!

**Reden statt Schweigen: Techniken, um Ärger loszuwerden**

- Grenzen setzen statt hinnehmen: Wie Sie mit aggressionsfreier Kommunikation Ihren Unmut ausdrücken ohne andere zu verletzen
- Wenn der Andere Sie durch seine Ruhe auf die Palme bringt: So reagieren Sie richtig

**Gelassen und souverän im Job:****So entwickeln Sie sich langfristig weiter**

- Die Säulen der Gelassenheit: Wie Sie mit der richtigen Einstellung gegensteuern
- Umgang mit Druck und Selbstüberzeugung


**Reden statt sich aufzuregen: Kritik als Kraftstoff und Motor für Veränderungen**

- Wie Sie Ärger in konstruktive Kritik und effektive Handlungsschritte umwandeln
- Systemische Fallaufstellungen: Wann es möglich ist, etwas zu ändern und wann Sie Dinge, die sich nicht ändern lassen, besser akzeptieren

**Zeitraumen des ersten Seminartages**

9.00 Empfang mit Kaffee und Tee, Ausgabe der Seminarunterlagen | 9.30 Beginn des Seminars

13.00 Gemeinsames Mittagessen | 17.00 Ende des ersten Seminartages

 Am Ende des ersten Tages findet ein gemeinsamer Umtrunk statt.

**Zeitraumen des zweiten Seminartages**

8.30 Beginn des Seminartages | 12.30 Gemeinsames Mittagessen | 16.00 Ende des Seminars

An beiden Tagen finden jeweils vor- und nachmittags flexible Kaffeepausen statt.

(Kenn-Nummer)

## Offensiv und gelassen im Umgang mit Ärger und Kritik

### ■ 18. und 19. April 2012, Düsseldorf Hilton Düsseldorf

Georg-Glock-Straße 20, 40474 Düsseldorf  
Telefon: +49(0)211/4377-0

### ■ 20. und 21. Juni 2012, Hamburg Grand Elysée Hamburg

Rothenbaumchaussee 10, 20148 Hamburg  
Telefon: +49(0)40/41412-0

### Bitte ausfüllen und faxen an: 02 11.96 86-40 40

#### Ja, ich nehme teil

zum Preis von € 1.999,- (p.P. zzgl. gesetzl. MwSt.)

am 18. und 19. April 2012 in Düsseldorf

(P2400303M012)

am 20. und 21. Juni 2012 in Hamburg

(P2400304M012)

(Ich kann jederzeit ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer benennen.)

Ja, ich abonniere den **kostenlosen Führungskräfte-Newsletter** per E-Mail mit allen aktuellen Veranstaltungsterminen (erscheint monatlich).

[R05148]

**Stimmt Ihre Adresse?** Bitte geben Sie uns Ihre Änderungen durch:

Telefon: +49(0)211.9686-3333, Telefax: +49(0)211.9686-4040, E-Mail: [adresse@iir.de](mailto:adresse@iir.de)

Name, Vorname	
Position/Abteilung	
Telefon	Fax
E-Mail	Geb.-Datum (TTMMJJJJ)

Die EUROFORUM Deutschland SE darf mich über verschiedenste Angebote von sich, Konzern- und Partnerunternehmen wie folgt zu Werbezwecken informieren:

Zusendung **per E-Mail:**  Ja  Nein **per Fax:**  Ja  Nein

Firma
Anschrift
Branche
Ansprechpartner im Sekretariat

Datum, Unterschrift
---------------------

Bitte ausfüllen, falls die Rechnungsanschrift von der Kundenanschrift abweicht:

Name
Abteilung
Anschrift

Wer entscheidet über Ihre Teilnahme?  Ich selbst *oder*  Name: \_\_\_\_\_ Position: \_\_\_\_\_  
 Beschäftigtenzahl an Ihrem Standort:  bis 20  21-50  51-100  101-250  251-500  501-1000  1001-5000  über 5000

**Teilnahmebedingungen.** Der Teilnahmebetrag für diese Veranstaltung inklusive Tagungsunterlagen, Mittagessen und Pausengetränken pro Person zzgl. MwSt. ist nach Erhalt der Rechnung fällig. Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Bestätigung. Die Stornierung (nur schriftlich) ist bis 14 Tage vor Veranstaltungsbeginn kostenlos möglich, danach wird die Hälfte des Teilnahmebetrages erhoben. Bei Nichterscheinen oder Stornierung am Veranstaltungstag wird der gesamte Teilnahmebetrag fällig. Gerne akzeptieren wir ohne zusätzliche Kosten einen Ersatzteilnehmer. Programmänderungen aus dringendem Anlass behält sich der Veranstalter vor.

**Datenschutzinformation.** ifme ist ein Geschäftsbereich der EUROFORUM Deutschland SE. Die EUROFORUM Deutschland SE verwendet die im Rahmen der Bestellung und Nutzung unseres Angebotes erhobenen Daten in den geltenden rechtlichen Grenzen zum Zweck der Durchführung unserer Leistungen und um Ihnen postalisch Informationen über weitere Angebote von uns sowie unseren Partner- oder Konzernunternehmen zukommen zu lassen. Wenn Sie unser Kunde sind, informieren wir Sie außerdem in den geltenden rechtlichen Grenzen per E-Mail über unsere Angebote, die den vorher von Ihnen genutzten Leistungen ähnlich sind. Soweit im Rahmen der Verwendung der Daten eine Übermittlung in Länder ohne angemessenes Datenschutzniveau erfolgt, schaffen wir ausreichende Garantien zum Schutz der Daten. Außerdem verwenden wir Ihre Daten, soweit Sie uns hierfür eine Einwilligung erteilt haben. Sie können der Nutzung Ihrer Daten für Zwecke der Werbung oder der Ansprache per E-Mail oder Telefax jederzeit gegenüber der EUROFORUM Deutschland SE, Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf widersprechen.

**Zimmerreservierung.** Für unsere Teilnehmer steht in den Veranstaltungshotels ein begrenztes Zimmerkontingent zu besonderen Konditionen zur Verfügung. Setzen Sie sich bitte rechtzeitig direkt mit den Hotels in Verbindung. Änderungen vorbehalten

#### Ihre Tagungshotels.

**Düsseldorf.** Am Abend des ersten Veranstaltungstages lädt Sie das Hilton Düsseldorf herzlich zu einem Umtrunk ein.



**Hamburg.** Am Abend des ersten Veranstaltungstages lädt Sie das Grand Elysée Hamburg herzlich zu einem Umtrunk ein.



**Wir über uns.** ifme steht für »International Faculty of Management Education«. Erfahrene Trainer schulen die Teilnehmer in Themen wie Management, Führung, Kommunikation oder Sekretariat. Übungen und Rollenspiele sorgen für Interaktion und nachhaltiges Lernen. ifme ist ein Geschäftsbereich der EUROFORUM Deutschland SE, einem führenden deutschen Konferenzzanbieter.

Unsere Muttergesellschaft, die Informa plc mit Hauptsitz in London, organisiert und konzipiert jährlich weltweit über 8.000 Veranstaltungen. Darüber hinaus verfügt Informa über ein umfangreiches Portfolio an Publikationen für die akademischen, wissenschaftlichen und wirtschaftlichen Märkte. Informa ist in über 40 Ländern tätig und beschäftigt mehr als 8.000 Mitarbeiter.

### Anmeldung und Information

per Fax: +49(0)211/9686-4040

telefonisch: +49(0)211/9686-3615 [Anja Sieber]

Zentrale: +49(0)211/9686-3000

schriftlich: ifme, ein Geschäftsbereich der EUROFORUM Deutschland SE  
Postfach 11 12 34, 40512 Düsseldorf

per E-Mail: [anmeldung@iir.de](mailto:anmeldung@iir.de)

im Internet: [www.iir.de/kritik](http://www.iir.de/kritik)