

UMGANG MIT HERAUSFORDERNDEN SITUATIONEN



Beschreibung

Der Bereich Study Services, der Servicepoint und die Bibliothek sind an der FHWN die ersten Ansprechstellen für Studierende und die interessierte Öffentlichkeit, die an die FHWN kommt. Die Kolleg*innen haben hier mit unterschiedlichen Persönlichkeiten und unterschiedlichen Kulturen zu tun. Daraus ergeben sich manchmal herausfordernde Situationen (z.B. Konflikte, Missverständnisse, aufgeschaukelte und aggressive Stimmung, allgemeines Unwohl fühlen in Gegenwart von Personen, ...). Der Kurs dient dazu Mitarbeiter*innen in ihren Rollen und im Umgang mit herausfordernden Situationen zu stärken.

Ziel

Wir setzen uns mit herausfordernden Situationen auseinander und suchen Möglichkeiten der Deeskalation und Reduzierung von Spannungen anhand von Beispielen aus Ihrer Praxis. Zusätzlich werden einige Methoden (z.B. Gewaltfreie Kommunikation, Spannungsregulation, Konflikteskalationsstufen und Deeskalationsmodell, etc.) vorgestellt, die in herausfordernden Situationen hilfreich sein können. Im Rahmen des Seminars können Tools und Methoden in einem geschützten Rahmen ausprobiert, erprobt und angewendet werden.

Inhalte

- Erkennen von Spannungen und Spannungsdynamiken
- Selbstregulation als Ressourcen
- Konkretes Formulieren von Wunsch und Aufforderung

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen aus den Abteilungen Study Services, Servicepoint und Bibliothek

Methode

Kurzinputs, Reflexionssettings, Fallarbeiten, Embodiment und Szenisches Erkunden

Zeit, Ort und Kosten

Der Kurs findet in Kleingruppen im WS 2025/26 mit insgesamt 4 Gruppen statt.

Folgende Termine stehen im WS 2025/26 zur Auswahl:

Gruppe 5 (Campus 1): Mittwoch, 24.9.2025 von 9:00-12:30 Uhr (Campus 1 | S 30) und Montag, 13.10.2025 von 9:00-12:30 Uhr (Campus 1 | S 30)

Gruppe 6 (Campus 1): Montag, 22.9.2025 von 13:00-16:30 Uhr (Campus 1 | S 30) und Montag, 13.10.2025 von 13:00-16:30 Uhr (Campus 1 | S 30)

Gruppe 7 (Wieselburg): Dienstag, 4.11.2025 von 9:00-12:30 Uhr (Campus Wieselburg | SEM_A5) und Dienstag, 9.12.2025 von 9:00-12:30 Uhr (Campus Wieselburg | SEM_A5)

Gruppe 8 (Tulln): Dienstag, 14.10.2025 von 9:00-12:30 Uhr (Campus Tulln) und Dienstag, 21.10.2025 von 9:00-12:30 Uhr (Campus Tulln)

Anmeldung

Bitte melden Sie sich im Moodle Kurs zu einem für Sie passenden Termin an: [Anmeldelink](#)



© Eva Kelety

Thomas Schweinschwaller

systemischer Organisationsberater, Trainer und Coach mit den Branchenschwerpunkten NPO-Sektor und Zivilgesellschaft, Wissenschaft und Gesundheit



Elisabeth Lehner

systemische Organisationsberaterin mit Schwerpunkten in der Klausurmoderation, Prozessentwicklung und -begleitung, Human Resources Consulting und Führungskräftecoaching mit Unternehmen aus allen Branchen