

Nr. 35.2 Aufbau-Modul: Schwierige Gesprächssituationen am Arbeitsplatz erfolgreich meistern

Zielgruppe: MitarbeiterInnen, die neue Anregungen für schwierige Gesprächssituationen im beruflichen Alltag und im Kontakt mit Kunden bekommen möchten

- Seminarziel:**
- Wie reagieren Sie auf ungerechtfertigte Beschwerden, verbale Angriffe und freche Bemerkungen?
 - Was sagen Sie, wenn Ihnen jemand „dumm“ kommt?
 - Wie gehen Sie damit um, wenn Sie zwischen Tür und Angel stehend in ein kompliziertes Gespräch verwickelt werden?
 - Wie übermitteln Sie unerfreuliche, schlechte Nachrichten?

Dieser Kurs gibt Gelegenheit, solche schwierigen Gesprächssituationen aus dem beruflichen Alltag aufzugreifen und Lösungswege zu finden, die persönlich passend sind. Typische Reaktionen und Fettnäpfchen sollen erkannt und Alternativen erprobt werden.

- Seminarinhalt:**
- Umgang mit verbalen Attacken und unsachlicher Kritik
 - Überbringen von schlechten Nachrichten
 - Strategien sich gegen Unfreundlichkeit zu schützen
 - Seinen Standpunkt konstruktiv vertreten

Methode: Kurze Informationsinputs wechseln sich mit Übungen, Gruppenarbeiten und Rollenspiel ab.

Referentin: Hedi Blumer, Pädagogin M.A.
Zentrum für Studienberatung und Weiterbildung

Termin	Uhrzeit	Ort	Raum	Begrenzte Teilnahme
12.06.2008	09:00 – 16:30 Uhr	Zentrum für Studienberatung und Weiterbildung, Friedrich-Ebert-Anlage 62	101	7 – 12