

**Nr. 67 NEU: Umgang mit schwierigen Kunden in der bibliothekarischen Auskunft und bei der Kundenbetreuung**

**Teilnahmevoraussetzungen:** Erfahrungen im bibliothekarischen Auskunftsbereich der UB oder der Institute

**Zielgruppe:** Bibliothekarische MitarbeiterInnen im Auskunftsbereich der UB und der Institutsbibliotheken

**Seminarziel:** Die TeilnehmerInnen sollen befähigt werden Probleme bei der Betreuung von bibliothekarischen Kunden im Auskunftsbereich der UB besser zu bewältigen.

**Seminarinhalt:** Sehr viele Probleme im Umgang mit anderen Menschen können wir lösen, wenn wir

- uns selber besser verstehen und akzeptieren
- andere Menschen besser verstehen und akzeptieren
- unsere Beziehung zu anderen besser verstehen
- besser zuhören
- sachliches Feedback geben
- empathisches Feedback geben
- konstruktiv Kritik üben
- destruktive Gesprächsstörer vermeiden
- mit Aggressionen deeskalierend umgehen.

Das Seminar basiert auf dem Modell des „Nachrichtenquadrats“ von Schulz von Thun (Schulz von Thun, Friedemann: Miteinander reden Störungen und Klärungen. Bd. 1. Reinbek b. Hamburg 2001); die Lektüre ist nicht Voraussetzung für die Teilnahme am Seminar.

**Methoden:** Die verschiedenen Themen werden durch kurze theoretische „Inputs“, vorwiegend jedoch durch praktische Übungen vermittelt.

**Anmerkungen:** Die TeilnehmerInnen des Seminars werden gebeten, zwei erlebte Fallbeispiele problematischer oder unerfreulicher Gesprächssituationen aufzuschreiben – möglichst in wörtlicher Rede – und bis zum 1. Februar 2008 an die Referentin per E-Mail zu schicken: [simon@hdm-stuttgart.de](mailto:simon@hdm-stuttgart.de) . Soweit möglich, werden diese Fallbeispiele im Seminar analysiert und Lösungen erarbeitet.

**Referentin:** Prof. Ingeborg Simon, Hochschule der Medien Stuttgart

Termin	Uhrzeit	Ort	Raum	Begrenzte Teilnahme
14.02. – 15.02.2008	09:00 – 17:00 Uhr	Institut für Soziologie, Sandgasse 9	4012	8 – 14