

Nr. 4.03 Aufbau-Modul: Schwierige Gesprächssituationen am Arbeitsplatz erfolgreich meistern

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

Dieses Seminar 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, um sich gegen Unfreundlichkeit zu schützen
- Seinen Standpunkt konstruktiv vertreten

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

Referentin: Hedi Blumer, Pädagogin M.A.
Leiterin der Abteilung Zentrale Studienberatung und Studieninformation

Stornoregelung: Bitte beachten Sie, dass bei Absage Ihrer Teilnahme an diesem Kurs weniger als 15 Werktagen vor Kursbeginn eine Stornogebühr in Höhe von 20,00 € erhoben wird (siehe Seite 11).

Termin	Uhrzeit	Ort	Teilnehmerzahl
16.06.2010	09:00 – 17:00 Uhr	Wissenschaftliche Weiterbildung, Bergheimer Str. 58, Gebäude 4311	8 – 12