

Die richtige Kommunikation mit schwierigen Bibliotheksnutzern

Quereinsteiger

Führungs-
kräfte

Kommunikation
Gesundheit

Öffentlichkeits-
arbeit

Haushalt
Finanzen

Personal
TVöD, BeamtR

Recht, BGB
AVR, KomR

Soziales
Kinder/Migration

Ordnung
Bauen

Sekretariat
PC-Training

Zielgruppe	Beschäftigte in Bibliotheken
Ihr Nutzen	In diesem Seminar entwickeln Sie Strategien zur Bewältigung von Konfliktsituationen in Gesprächen mit Bibliotheksnutzern/Ausleihern und erproben geeignete Gesprächs- und Verhandlungstechniken.
Inhalt	<ol style="list-style-type: none">1. Was macht Gespräche schwierig?<ul style="list-style-type: none">- Signale und ihre Bedeutung; Sprache und Körpersprache- Botschaften und Ebenen im Gespräch2. Strategien und Gesprächstechniken im Umgang mit schwierigen Verhaltensweisen<ul style="list-style-type: none">- Gründe für „schwieriges“ Verhalten- lösungsorientiert argumentieren und verhandeln- Verständnis und Grenzen3. Klartext reden<ul style="list-style-type: none">- eindeutige Stoppsignale und gelassener Umgang mit Provokationen- Spielregeln klären- Gespräche auf die Sachebene lenken
Dozentin	Silvia Eißner
Nummer	K-06-10/21
Termin	29. September 2021 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)
Entgelt	100,00 € Mitglieder des Zweckverbandes 130,00 € Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf www.sksd.de informieren.