

Schwierige Momente meistern

Vom richtigen Umgang mit heiklen oder ungewohnten Situationen

Inhalt und Ziele

Jeder Mensch erlebt im Berufsalltag schwierige Momente. Warum empfinden wir eine Situation als schwierig? Ist sie ungewohnt oder neu? Sind wir persönlich betroffen oder fühlen wir uns angegriffen? Wie nehme ich mein Gegenüber wahr? Welche Haltung vermittele ich ihm?

Der Kontakt mit Kunden kann sehr herausfordernd sein – interessant, faszinierend und schwierig zugleich, weil jeder Mensch (s)eine subjektive Sicht der Dinge hat.

Die Kommunikation in Gruppen verläuft nicht immer ideal. Wo Menschen zusammenkommen, treffen verschiedene Charaktere aufeinander – es »menschelt«.

In diesem Seminar lernen Sie Möglichkeiten des Umgangs mit herausfordernden Situationen kennen. Sie nehmen unterschiedliche Blickwinkel ein, versuchen den Anderen – den vermeintlichen Schwierigen – zu verstehen.

- Psychologie: Warum ist der/die Andere so schwierig?
- Kommunikation: Gutes Fragen, aktives Zuhören
- Umgang mit Lügen: Was tun, wenn Unrichtiges behauptet wird?
- Vorstoß – Rückzug: Beharrlich bleiben oder einlenken?
- Umgang mit Emotionen
- Tipps und Tricks aus der Praxis
- Üben an eigenen Beispielen

Lernmethode

Theorie-Input, Übungen, Rollenspiel, Einzel- und Gruppenarbeit

Zielgruppe

Mitarbeitende mit Sekretariats- und Assistenzfunktion im Büro bzw. mit Tätigkeiten im Kundenempfang oder im Servicecenter

Trainer

- Herr Gernot Pretterebner, BA, Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl

Zeit & Ort

Dauer: 2 Tage
Seminarnummer: MS 733
Termin: 17.–18. September 2018
Ort: Schloss Laudon

Organisation

In Verantwortung von: Frau Mag. Petra Dietrich, BA
Sekretariat: Frau Nedeljka Haag

Anmerkungen

Sie sind herzlich eingeladen, eigene Beispiele aus Ihrem Berufsalltag einzubringen. Details dazu erhalten Sie nach erfolgter Anmeldung.

Über den Trainer

Gernot Pretterebner, BA

Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl; Trainerpool EASO (EU); diplomierter Lebens- und Sozialberater. Arbeitsschwerpunkte: Beratung und Präsentation, Kommunikation, Teambildung und Konfliktmanagement, Change Management, Managementberatung
gernot@pretterebner.eu