



Lehrgang Der Gast ist König - Modul 3 für Museumsmitarbeiter*innen

Kühlen Kopf bewahren in hitzigen Momenten - Umgang mit besonderen Besuchergruppen

Ziel

Die Teilnehmenden vertiefen und erweitern ihre Kenntnisse aus dem Lehrgang im Bereich der Kommunikation (Modul 1) und setzen die theoretischen Inhalte in vielfältigen praktischen Angeboten um.

Sie erfahren und probieren Wissenswertes aus dem Bereich der Körpersprache und reflektieren ihren persönlichen Stil.

Der konstruktive Umgang in Konfliktsituationen wird aus unterschiedlichen theoretischen Sichtweisen beleuchtet und praxisbezogen umgesetzt.

Die Teilnehmenden reflektieren das eigene Verhalten zum Thema Abgrenzung. Sie probieren individuelle, stimmige Lösungen aus, um auch in heiklen Situationen gut abgegrenzt und gleichzeitig im Kontakt mit dem Gegenüber zu sein.

In geschütztem und kollegialem Rahmen versuchen sich die Teilnehmenden in kurzen Präsentationen vor Kleingruppen. Dazu erhalten und geben sie kollegiales Feedback.

Inhalt

Körpersprache

Nonverbale Signale erkennen, ausprobieren und reflektieren

Körpersprache bewusst einsetzen

Was macht mich besonders? Die persönliche Note

So will ich wirken: Selbstbild/ Fremdbild

Stopp! Gesunde Abgrenzung im Kontakt mit „besonderen“ Gesprächspartner*innen

Konstruktiver Umgang mit Konflikten

Die Transaktionsanalyse - „Ich bin OK - Du bist OK“

Wenn ich das schon höre! Das Kommunikationsquadrat von F. Schulz von Thun

Was hat das mit mir zu tun? Diversität und ihre Herausforderungen im individuellen Berufsalltag

Ernst auf Ernst - Humor als Ressource im Umgang mit Konflikten

Was ich euch zu sagen habe

Selbstbewusst zu Gruppen sprechen

Erkennen, zeigen und einsetzen der persönlichen Stärken in der Präsentation

Information

Verwaltungsakademie
svak@salzburg.gv.at



**LAND
SALZBURG**

Termin: 13.11.2023 09:00-17:00 Seminarraum
14.11.2023 09:00-17:00 Seminarraum

Ort: Bildungshaus St. Virgil, 5026 Salzburg-Aigen, Ernst-Grein-Str. 14

Kursleitung: Sabine Kroy

Kosten: EUR 229,00 /Person inkl. Verpflegung

Teilnehmende: max. 16

Kurs.Nr: 2023-BV05003-02

**Ansprech-
person:** Waltraud Hofbauer, MIM MTD