

# 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** 21.11.2022 09:00-17:00  
22.11.2022 09:00-17:00

**Ort** Bildungshaus St. Virgil, 5026 Salzburg-Aigen, Ernst-Grein-Str. 14  
**Kursleitung** Sabine Kroy

**Kosten** EUR 199,00 /Person inkl. Verpflegung

**Teilnehmende** 16 Personen

**Kurs.Nr** 2022-BV05003-03

**Kontakt SVAK** Waltraud Hofbauer, MIM MTD