

## ■ Kommunikationsseminar für Prüferinnen und Prüfer



Die Prüftätigkeit wird immer wieder - in der subjektiven Betrachtung - als Eingriff in den persönlichen und fachlichen Bereich der Geprüften aufgefasst. Will man diesem *beide* Seiten belastenden Umstand Rechnung tragen, dann lassen sich die Aktivitäten von Prüferinnen und Prüfern nicht ausschließlich im Fachlichen erschöpfen, vielmehr gehört es auch zum Erfolg der Prüfertätigkeit, die zwischenmenschliche Ebene positiv zu gestalten. Die Prüfungsergebnisse erfolgreich an die Geprüften heranzutragen, dabei affektive und aversive Emotionen beim Geprüften zu vermeiden und im konstruktiven Miteinander zu mehr Effektivität bei der Erreichung der Verwaltungsziele zu kommen - dies hängt weitgehend von der kommunikativen Kompetenz der Prüferinnen und Prüfer ab.

## ■ Ziel des Seminars

ist es deshalb, den Prüfenden kommunikative Hilfestellungen zu geben, welche ihnen in schwierigen Situationen eine angemessene Gesprächsführung ermöglicht.

## ■ Inhaltsübersicht

- Die Ziele der Prüfung
- Die Psychologie der Prüfungssituation
- Inner Einstellung und Verhalten der Geprüften
- Kommunikationsprobleme im Prüfungsalltag
- Kommunikationspsychologie - Kommunikationsmodelle
- Nonverbale Element der Kommunikation
- Kontakt aufbauen - Ängste abbauen
- Fragetechniken - Einwandbehandlung
- Umgang mit Blockaden
- Umgang mit Konflikten und Spannungen
- Das Abschlussgespräch

