

## ■ Praxisseminar: Schwierige Gespräche im Rahmen der Ausbildung



Die in der Verwaltung für die Ausbildung zuständigen Mitarbeiter/innen haben im Rahmen ihrer Tätigkeit immer wieder mit anspruchsvollen Gesprächssituationen mit Auszubildenden zu tun. Verhaltensspielregeln zur Organisation des Arbeitsplatzes und zum Umgang mit internen und externen Gesprächspartnern sind zu kommunizieren, Motivation für die Bearbeitung der anstehenden Aufgaben ist zu leisten, unangemessenes Verhalten muss angesprochen und konstruktive Kritik geübt werden, Auszubildende müssen zur Selbstreflexion ihrer Einstellung und ihres Verhaltens geführt und für eine aktive und engagierte Mitarbeit gewonnen werden, offene und klare Beurteilungsgespräche sind zu führen. Auf der Basis von praktischen Fallsituationen wird trainiert, das eigene kommunikative Repertoire weiterzuentwickeln.

## ■ Ziel des Seminars

ist es, das eigene Verhaltensrepertoire in typischen Gesprächssituationen im Rahmen der Ausbildung weiter zu entwickeln und die Umsetzung anhand von konkreten Fallbeispiele und Kommunikationsübungen gezielt zu trainieren.

## ■ Inhaltsübersicht

- Typische 'schwierige' Gesprächssituationen im Rahmen der Ausbildungsarbeit
- Psychologische Hintergründe der Gesprächsführung in schwierigen Situationen
- Eigene Wirkungsmittel gezielt einsetzen
- Gesprächstechniken – Gesprächsablauf
- Verhaltensspielregeln für Arbeits- und Kommunikationsverhalten formulieren
- Auf Abweichungen von Verhaltensspielregeln reagieren
- Motivation für die aktive Mitarbeit schaffen
- Mit Demotivation und Leistungshängern umgehen
- Kritikgespräche führen
- Mit 'schwierigen' Personen umgehen
- Konflikte konstruktiv klären
- Beurteilungsgespräche führen

