



TECHNISCHE
UNIVERSITÄT
DARMSTADT

Weiterbildungsreihe für Studienbüros

Kooperationsveranstaltung von der Personalentwicklung und TUCaN

Zielgruppe

Alle Beschäftigten in den
Studienbüros

Kosten

Es fallen keine Seminarkosten
für Sie an.

Umfang

2 x 1 Tag
1 x 1/2 Tag
Max. 12-14 Teilnehmende

Referierende

Wolf Hertlein, Dez. II A
Dr. Jens Hoffmann, IPB
Anna Nordmann, FB 16

Ausgangslage

In Ihrem Tagesgeschäft sehen Sie sich als Beschäftigte/r eines Studienbüros insbesondere mit zwischenmenschlichen Herausforderungen konfrontiert. Ein Grund hierfür ist das Einfinden in neue Arbeitsprozesse und ‚Spielregeln‘ für alle Personen, die TUCaN nutzen.

Unter diesen Umständen ist es für Sie an der Tagesordnung, Wünsche wie auch Beschwerden Ihrer Kunden (Studierende, Lehrende etc.) entgegenzunehmen und spannungsreiche Situationen zu lösen.

Gleichzeitig sind Sie gefordert, ein hohes Arbeitsvolumen durch stetig wachsende Studierenden- und Veranstaltungszahlen zu bewältigen.

Die Weiterbildungsreihe soll Sie im Umgang mit Beschwerden, aufgebrauchten Personen und einem prall gefüllten Arbeitstag unterstützen.

Inhalte

1. Beschwerden kompetent annehmen und bearbeiten (1 Tag)

- Wie gehe ich mit Beschwerden und Gegenüber angemessen um?
- Wie bearbeite ich eine Beschwerde effizient?
- Welche Informationen sollte ich erfassen?
- Welche Vereinbarungen sollte ich treffen?
- Wie verfare ich mit der Beschwerde weiter?

Termin: Di, 15. März 2011; 09:00 – 16:00 Uhr in S1|14 / Raum 264

Referent: Wolf Hertlein, Dezernat II Beschwerdemanagement

2. Umgang mit aufgebrauchten und schwierigen Personen (1/2 Tag)

- Wie führe ich ein Gespräch mit aufgebrauchten/schwierigen Personen?
- Welche psychologischen Techniken der Deeskalation gibt es?
- Wie kann ich selbst zur eigenen Stressregulation beitragen?
- Wie gehe ich mit Beleidigungen und verbalen Angriffen um?
- Wie kann ich eigenen psychischen Belastungen nach Aggressionen gegensteuern?
- Wie funktioniert das Bedrohungsmanagement der TU Darmstadt?

Termin: Mo, 04. April 2011; 09:00 – 12:30 Uhr in S1|14 / Raum 264

Referent: Dr. Jens Hoffmann, Institut Psychologie und Bedrohungsmanagement

3. Den Arbeitstag effizient gestalten (1 Tag)

- Wie setze ich Ziele, um Fortschritte messen zu können?
- Wie erkenne ich „Zeitfresser“ und eliminiere sie?
- Wie setze ich Prioritäten?
- Wie reduziere ich Unterbrechungen und wie sage ich „Nein“?
- Welche Tipps gibt es gegen „Aufschieberitis“?

Termin: Mi, 18. Mai 2011; 09:00 – 17:00 Uhr in L1|01 / Raum 533

Referentin: Anna Nordmann, FB 16 Arbeitswissenschaft

Hiermit melde ich mich zu folgenden Terminen der Weiterbildungsreihe „Studienbüros“ an:

- | | |
|--|--|
| <input type="checkbox"/> Dienstag, 15. März 2011 | Beschwerden kompetent annehmen und bearbeiten |
| <input type="checkbox"/> Montag, 04. April 2011 | Umgang mit aufgebrachtten und schwierigen Personen |
| <input type="checkbox"/> Mittwoch, 18. Mai 2011 | Den Arbeitstag effizient gestalten |

Name: _____

Fachbereich: _____

Fachgebiet: _____

Telefon: _____

E-Mail: _____

Datum, Unterschrift

Bitte senden Sie diese Anmeldung per E-Mail bis zum 18. Februar 2011 zurück an:

Dezernat VII E – Personalentwicklung
Nadine Näther
Karolinenplatz 5
64289 Darmstadt

E-Mail: naether.na@pvw.tu-darmstadt.de

Fon: 06151 – 16 3027

Fax: 06151 – 16 2721
