

Man kann nicht nicht kommunizieren (so schon Watzlawik) ...

<i>Termin :</i>	25. bzw. 26. März 2003
<i>Ort :</i>	Berlin
<i>Veranstalter :</i>	Initiative Fortbildung für wissenschaftliche Spezialbibliotheken und verwandte Einrichtungen e.V.

... aber man kann einiges dafür tun, *richtig* zu kommunizieren. *Richtig* meint hier klar, dem Anlaß angemessen, sowie ziel- und bedürfnisorientiert. Das fängt an bei der Kontaktaufnahme, die oft schon die Weichen für den weiteren Verlauf des Gespräches stellt, geht weiter mit den *richtigen* Fragen, um zu verstehen, was genau das Anliegen des Kunden ist, mit der Weiterleitung eines Kundenauftrages und endet mit der „Ergebnisübermittlung“.

Die *richtige* Information zur *richtigen* Zeit im *richtigen* Format dem (dann begeisterten) Kunden zur Verfügung zu stellen, heißt wiederum, qualitativ hochwertige **Informationsvermittlung** zu betreiben.

Die hierzu benötigten Grundlagen der Kommunikation sollen über Vortrag, Diskussion und Übungen erarbeitet werden.

Programm (jeweils gültig für den 25. und den 26.März 2003) :

8:30 Uhr	Eröffnung und Begrüßung der TeilnehmerInnen Erwartungen der TeilnehmerInnen >Kommunikation ist für mich....<
9:30 Uhr	Kommunikation in Theorie und Praxis, Teil I
10:15 Uhr	<i>Kaffeepause</i>
10:45 Uhr	Kommunikation in Theorie und Praxis, Teil II Persönliches Verständnis von guter Informationsdienstleistung Besonderheiten in der Kommunikation bei Infobrokern
12:30 Uhr	<i>Mittagspause</i>
13:30 Uhr	Einführung in unterschiedliche Kommunikationsmodelle Umgang mit spezifischen und/oder schwierigen Situationen, Teil I

15:15 Uhr *Kaffeepause*

15:45 Uhr Umgang mit spezifischen und/oder schwierigen Situationen,
Teil II

16:10 Uhr Ausklang

16:30 Uhr Ende der Veranstaltung

Referentin : **Sibylle Köhler**, Rechtsanwältin, Mediatorin, Bremen

Teilnehmerzahl : max. 12 Personen pro Veranstaltungstag

Teilnahmegebühr : early-bird Tarif : EUR **145,-** (bei **Anmeldung bis zum 17. Februar 2003**); danach : EUR 180,-, jeweils pro
Veranstaltungstag

Anmeldung : ab dem 13. Januar 2003 bitte ausschließlich schriftlich bei
Evelin Morgenstern – „Initiative Fortbildung ... e.V.“ - c/o
Zentral- und Landesbibliothek Berlin - Fax : (0 30) 8 33 44 78 -
E-Mail : morgenstern@initiativefortbildung.de
Anmeldeschluss : 21. März 2003

Bei einem Rücktritt von einem unserer Seminare werden nur dann keine Ausfallgebühren erhoben, wenn die Rücktrittserklärung bis spätestens zwei Wochen vor Seminarbeginn schriftlich bei „Initiative Fortbildung ... e.V.“ vorliegt. In allen anderen Fällen ist die volle Teilnehmergebühr zu entrichten. Die Nachmeldung einer Ersatzteilnehmerin/eines Ersatzteilnehmers ist selbstverständlich möglich.