

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

in der Kommunikation mit Menschen kommt es oft zu Missverständnissen und Konflikten. Wer kennt nicht die Problematik der „schwierigen“ Benutzer, der Konfrontation mit Beschwerden, mit aufdringlichen Besuchern...

Das Seminar „**Konflikt- und Gefahrensituationen in Bibliotheken**“ wird von Herrn Dr. Eichhorn durchgeführt und findet am **26.04.2012** von 9.00 – 16.00 Uhr im Raum 011 in der BB1 statt. Seminarinhalte sind u. a.: Kommunikation mit Nutzern, Gebühren, Handy etc. – schlechte Nachrichten verkaufen, Beschwerdemanagement, Grenzüberschreitungen und Beleidigungen. Beispiele aus der Praxis können Sie sicher selbst einbringen.

Es stehen 14 Plätze zur Verfügung. Wir würden uns über Ihre Teilnahme freuen.

**Anmeldeschluss : 19.04.2012**

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen per Mail an Frau Peters  
[marlies.peters@uni-rostock.de](mailto:marlies.peters@uni-rostock.de)

Mit freundlichen Grüßen

Marlies Peters