



**Berufsverband  
Information Bibliothek e.V.  
Kommission für One  
Person Librarians**

Der BIB über sich  
BIB-Mitgliedschaft  
BIB-Geschäftsstelle  
BIB regional

**BIB-Kommissionen**

Ausbildung u. Berufsbilder  
Bibliothekspolitik  
Eingruppierung u. Besoldung  
Fortbildung  
Management u. betriebliche  
Steuerung  
One-Person Librarians  
Verbandsmarketing u.  
-kommunikation

Der BIB und die Welt  
BIB-Fortbildung  
Positionen & Publikationen  
Fundgrube Internet

[webmaster@bib-info.de](mailto:webmaster@bib-info.de)

Letztes Update am 2.8.2005 .

Impressum und  
Haftungsausschluss

© BIB 2003

## Schwierige Situationen meistern

Manchmal würde ich gerne meinen Frust rauslassen, dem Kunden meine persönliche Meinung sagen. Doch ich bin im Dienst, außer dem muss ich freundlich wirken, damit uns die Benutzer nicht weg bleiben, sie sollen ja zufrieden sein, wieder kommen...

Und ich?

Wo bleibe ich mit meinem Frust, meiner Enttäuschung? Wer ist zu mir freundlich und hört mir zu? Wer hilft mir mit den Nachwirkungen der schwierigen Situation klar zu kommen?

Ja, häufig begleiten mich die Gedanken an die Stresssituation mit nach Hause, lassen mich auch dort muffelig sein. Schade...

Bestimmt lässt sich da was machen. Hätten Sie Lust, folgendes unter die Lupe zu nehmen?

Was ist das, was Situationen so schwierig macht?

Was passiert mit unserem Körper und wie verhalten sich die Nervenschaltungen im Gehirn?

Was führt dazu, dass Menschen aggressiv reagieren?

Was wollen unsere Kunden wirklich erreichen, wenn sie sagen, dass sie die Mahngebühren nicht zahlen?

Welche Funktionen haben Beschäftigte in Bibliotheken inne und mit welchen Pflichten und Rechten sind sie ausgestattet?

Wie können Bibliothekare stichhaltig dem Kunden gegenüber argumentieren?

Welche Tricks gibt es, um ruhig und freundlich zu bleiben?

Lassen Sie uns mal die Sache gemeinsam angehen. Anvisierter Verlauf:

eigene Erfahrungen mit schwierigen Situationen

Qualität an der Schnittstelle zu Kunden

Funktionen an der Schnittstelle zu Kunden

Konfliktsignale, Auslöser und Ursachen

Lösungsstrategien und Verhaltenstechniken

Fallanalyse und Übungen

<b>Zielgruppe</b>	BibliotheksmitarbeiterInnen in One-Person Libraries (WB u.ÖB)
<b>Referent(en)</b>	Dr. Anna-Maria Huesmann (TIB/UB Hannover)
<b>Termin</b>	Freitag, den 07. Oktober 2005, 10:00 bis 17:00 Uhr
<b>Ort</b>	Bibliothek im Landesamt für Geologie und Bergbau Rheinland-Pfalz,
<b>Teilnehmerzahl</b>	14 (max.)
<b>Kosten</b>	20 Euro für BIB-Mitglieder, 40 Euro für Nicht-Mitglieder
<b>Anmeldung</b>	bei Frank Merken, c/o Stadtbücherei Wipperfürth, Lüdenscheider Str. 48, 51688 Wipperfürth ; Tel.: 02267 / 64480 ; Fax: 02267 / 64439 Geben Sie bei der Anmeldung bitte an, ob Sie Mitglied im Berufsverband BIB sind, weiterhin die dienstliche und private Tel.-Nr. sowie E-Mail-Adresse, damit Ihnen auch bei kurzfristigen Änderungen Nachricht gegeben werden kann. Sie erhalten eine Anmeldebestätigung. Bei Nicht-Teilnahme ohne Absage bis 10 Tage vor Veranstaltungsbeginn gilt die Veranstaltung als besucht und wird berechnet.

[stadtbuecherei@stadt-wipperfuertth.de](mailto:stadtbuecherei@stadt-wipperfuertth.de)

**Anmeldeschluss** 09. September 2005

URL dieser Seite: <http://www.bib-info.de/komm/kopl/fobi/2005-5.html>