

DispoProfessional: Sicher in der Rolle – klar kommunizieren, Herausforderungen souverän meistern

KURZBESCHREIBUNG

In der Disposition benötigen Sie neben Fachwissen großes, soziales Verständnis und soziale Sensibilität, um erfolgreich zu arbeiten. Lernen Sie in diesem Seminar die Arbeitsfelder der Disposition und ihre Besonderheiten kennen, wobei der Schwerpunkt auf der Kommunikation liegt. In der Praxis treffen Sie möglicherweise auf besonders schwierige Situationen oder Menschen. Vorbereitung ist alles und manches lässt sich gut abfedern, wenn man die guten Methoden zur Hand hat. Hier ist Platz für Ihre Praxisfälle. Ihre persönlichen Fragestellungen und die Möglichkeit diese hautnah und praktisch zu trainieren. Gemeinsam mit der Gruppe erweitern Sie Ihr kommunikatives Know-how und entdecken, wie Sie schwieriger Situationen positiv gestalten können. Konflikte werden nicht verschwinden – doch Sie werden ihnen in entspannter Haltung begegnen und sie stressfreier überstehen.

HINWEIS

2 Tage Präsenz + halber Tag Online Follow-Up

IHR NUTZEN

Sie erweitern Ihr Rollenverständnis für Ihre Arbeit als Disponent, ihre Aufgaben und Prozessabläufe.

Sie gewinnen ein mehr an Sicherheit im Umgang mit herausfordernden Situationen und schwierigen Kunden/-innen und Kollegen/-innen.

Sie werden anspruchsvollen Konstellationen gelassener begegnen und Ihren Arbeitsalltag entspannter meistern.

Sie erarbeiten Lösungsmöglichkeiten und können sich Tipps und Feedback einholen.

SCHWERPUNKT

Der Schwerpunkt des Seminars liegt auf der praktischen Kommunikation mit den verschiedenen Zielgruppen anhand der verschiedenen Praxisfälle der Teilnehmenden.

ZIELGRUPPE

Mitarbeiter*innen der Disposition

THEMEN

Selbstverständnis der Dispo

- Anforderungsprofil an Disponenten
- Dienstleistung auf Augenhöhe
- Erwartungen und Möglichkeiten

Passende Kommunikation

- Welche Aussagen in einem Satz stecken können.
- Warum aufmerksames Zuhören so wichtig ist.
- Welche Fragen machen wann Sinn?
- Verständnissätze und gute Argumentation

Herausfordernde Gesprächssituationen meistern

- Heikle Themen ansprechen
- Umgang mit Blockaden und „Gegenwind“
- Schwierige Gesprächstypen - adäquat reagieren
- Konfliktsituationen bedachtsam lösen

In der Ruhe liegt die Kraft

- Gelassenheit in emotionalen Situationen
- Achtsam mit sich und anderen

Vorbereitung auf eigene Gesprächssituationen

LEHRMETHODEN

Die Seminarinhalte werden interaktiv im Workshop erarbeitet. Die effektive Mischung zwischen Vortrag, Rollenspielen und praktischen Übungen, sowie dem Erfahrungshintergrund der Teilnehmer schaffen präzise Ergebnisse.

TERMINE

inkl. 0,5 Tage Follow-Up Webinar.
Terminvereinbarung mit der Trainerin und der Gruppe

**11.05.2026 (10:00 Uhr) bis
12.05.2026 (16:00 Uhr)**

Präsenz | Nürnberg

ARD.ZDF medienakademie (BR-Gelände)

Preis: 980,- € p.P.

Seminarleitung: Nicole-Kristina David-Ulbrich

INHALTLICH VERANTWORTLICH

Bettina Winter

E-Mail: [b.winter@ard-zdf-](mailto:b.winter@ard-zdf-medienakademie.de)

medienakademie.de

Telefon: +49 911 9619-458

KUNDENSERVICE

Ute Sperling

E-Mail: [kundenservice@ard-zdf-](mailto:kundenservice@ard-zdf-medienakademie.de)

medienakademie.de

Telefon: +49 911 9619-367

SEMINARNUMMER

41 304