

## Kommunikation im Sekretariat

vom Umgang mit dem Chef, den Kollegen und den Geschäftspartnern

<b>Zielgruppe:</b>	Sekretärinnen und Sekretäre, Chefassistentinnen und Chefassistenten.
<b>Ziel:</b>	<b>Die Teilnehmer/innen sind in der Lage, konfliktarm und motivierend mit ihrem Umfeld zu kommunizieren, in dem sie die Inhalte und Gefühle im Gesprächsprozeß genauer wahrnehmen und eigene Anliegen so vorbringen, daß das Selbstwertgefühl ihrer Gesprächspartner gewahrt bleibt.</b>
<b>Inhalt:</b>	<p><b><u>1. Einführung</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Sekretariat, eine Schaltstelle der betrieblichen Kommunikation</li> <li>- Unsere Probleme im Umgang mit dem Chef, den Mitarbeitern und den Geschäftspartner unserer Firma</li> </ul> <p><b><u>2. Die Beziehungsebene in der Kommunikation</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Das Kommunikationsmodell von Watzlawick</li> <li>- Nicht-sprachliche Beziehungssignale</li> <li>- Das Selbstwertgefühl eines Menschen achten</li> <li>- Beziehungssperren und Killerphrasen</li> <li>- Der Sie-Standpunkt</li> </ul> <p><b><u>3. Grundlagen der Gesprächsführung</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Offene und geschlossene Fragen gezielt einsetzen</li> <li>- Aktiv zuhören, um den anderen wirklich zu verstehen</li> <li>- Training der Gesprächsführung in Rollenübungen</li> </ul> <p><b><u>4. Von Ärger, Kritik und Konflikten</u></b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wenn der Chef Kritik übt...</li> <li>- Ich-Botschaften statt Sie-Botschaft</li> <li>- Sich durchsetzen und auf andere einwirken, ohne zu verletzen</li> </ul>
<b>Methoden:</b>	Lehrgespräch und Gruppenarbeit zielgruppengerechte und praxisnahe Rollenübungen
<b>Medien:</b>	2 Flipcharts, 2 Pinwände
<b>Organisation:</b>	max. 12 Teilnehmer/innen Dauer: 2 Tage Veranstaltungsort: Hotel