



PRAXIS-SEMINAR
11./12. JULI 2017
FRANKFURT/MAIN

KONFLIKTMANAGEMENT FÜR DIE ASSISTENZ

Souverän & konstruktiv mit Konflikten umgehen

*So behalten Sie in
jeder Gesprächs-
situation einen
kühlen Kopf!*

■ *Wertschätzende Kommunikation*

Ruhe bewahren in Konflikten • Reden, ohne gleich laut zu werden •
Motive und Bedürfnissen erkennen • „Nein“ sagen können • Win-Win-
Lösungen erzielen • Unterstellungen entlarven

■ *Konflikt-Typen*

■ *Konfliktgespräche erfolgreich führen*

Schwierige Gesprächssituationen meistern • Den rechten Ton am Anfang
finden • Zuhören, worum es wirklich geht • Befindlichkeiten erkennen
und benennen • Nachhaltige Vereinbarungen treffen

■ *Praktische Übungen*



Korina Schulz

*Mediatorin, Trainerin & Coach,
Köln*



A K A D E M I E
FÜR FORTBILDUNG
H E I D E L B E R G



SEMINARZIEL

Unterschiedliche Konfliktsituationen und Konfliktpartner fordern die kommunikativen und persönlichen Kompetenzen einer Assistentin immer wieder heraus.

Es gilt, stets höflich zu bleiben und gleichzeitig souverän und konstruktiv in einer Konfliktsituation zu agieren.

Sei es bei einem internen Konflikt mit den Kollegen oder dem Vorgesetzten, sei es mit einem aufgetragenen Besucher oder in einem konfliktreichen Telefongespräch.

Als Assistentin ist es hilfreich zu wissen, wie man sich in einem solchen Moment am besten verhält, um auch in schwierigen Situationen die Ruhe zu bewahren und gleichzeitig niemandem zu nahe zu treten.

Ihr Gewinn: Sie lernen das Werkzeug Sprache, das Sie täglich nutzen, völlig neu kennen. Damit können Sie einem Konflikt gelassen entgegenreten. Des Weiteren lernen Sie, wie Sie in kritischen Situationen deeskalierend eingreifen und sich auch ohne Weisungsbefugnis durchsetzen. Die Seminarinhalte werden anhand von Beispielen aus dem beruflichen Alltag und praktischen Übungen zielgerichtet vermittelt. Dabei erarbeiten Sie sich ihren persönlichen Leitfaden im Umgang mit schwierigen Situationen.

PROGRAMM

Wertschätzende Kommunikation

- Ruhe bewahren in Konflikten: So begegnen Sie auch Ihrem Konfliktpartner mit Wertschätzung
- Reden ohne gleich laut zu werden: Formulieren Sie Kritik so, dass der andere sie hören kann
- Nein sagen: Machen Sie Ihre eigenen Anliegen deutlich, ohne die Beziehung zu Ihrem Gegenüber zu belasten
- Wie gelingt es Ihnen, Kritik und Angriffe nicht persönlich nehmen?
- Wie können Sie aufgetragenen Anrufern oder Besuchern „den Wind aus den Segeln nehmen“?
- Unterstellungen entlarven: Wie trennen Sie Fakten von Bewertungen?
- Erkennen Sie Motive und Bedürfnisse – bei sich und anderen
- Entwickeln Sie konstruktive Lösungs-Strategien
- Tragfähige Lösungen: Wie können Sie Win-Win-Lösungen erzielen?

TEILNEHMERKREIS

Dieses Intensiv-Seminar richtet sich an AssistentInnen und SekretärInnen aus allen Tätigkeitsbereichen, die in Konfliktsituationen professionell und souverän handeln möchten, ohne dem Gegenüber zu nahe zu treten, selbst wenn der Ton ein wenig rauer wird.

Konfliktgespräche führen

- Schwierige Gesprächssituationen meistern: unzufriedene Besucher, aufgebrachte Anrufer oder Beschwerdeführer beruhigen
- Den rechten Ton am Anfang finden
- Zuhören, worum es wirklich geht
- Zurückmelden, was verstanden wurde
- Welche Fakten sind vorhanden und wie werden sie gewertet
- Befindlichkeiten erkennen und benennen
- Das „höhere“ Ziel erkennen und anstreben
- Nachhaltige Vereinbarungen treffen

Konflikt-Typen

- Welcher Konflikttyp bin ich?
- Welcher Konflikttyp ist der andere und wie begegne ich ihm?
- Welchen Anteil habe ich am Konflikt?
- Entwickeln Sie konkrete Handlungsweisen zur Verbesserung Ihres Kommunikationsstils

BEGRENZTE TEILNEHMERZAHL

Die Veranstaltung ist auf 10 TeilnehmerInnen begrenzt, um eine Atmosphäre zu gewährleisten, in der die Thematik praxisorientiert vermittelt werden kann. Hierzu dient auch die von der Referentin erstellte Dokumentation, die Ihnen – zurück an Ihrem Arbeitsplatz – noch lange als hilfreiches Nachschlagewerk dienen wird.

REFERENTIN

Korina Schulz

**Mediatorin, Trainerin & Coach,
Köln**



Korina Schulz ist eine erfahrene Kommunikationsspezialistin. Sie absolvierte eine Ausbildung zur Bankkauffrau und studierte Sozialpädagogik.

Als Trainerin & Coach unterstützt Sie Fach- und Führungskräfte sowie Teams aus Unternehmen und Institutionen dabei, Konflikte konstruktiv zu lösen und die interne Kommunikation und Zusammenarbeit zu verbessern.

Korina Schulz kennt die Praxis: Seit Jahren ist Sie als freiberufliche Mediatorin tätig. Zu ihren Kunden zählen unter anderem Konzerne wie Bayer, Unternehmen wie NetCologne, aber auch klein- und mittelständische Unternehmen. Ihr Fokus liegt dabei auf der Erarbeitung von praxisorientierten Lösungen und deren effektiven Umsetzung.

SEMINARHINWEIS

In den Unternehmen lauern für jeden zahlreiche juristische Stolperfallen, die man häufig erst dann bemerkt, wenn es zu spät ist.

In dem Seminar

Rechtswissen für Assistenz und Sekretariat
am 16./17. November 2017 in Mannheim

wird Ihnen gezeigt, wie Sie Ihren Bereich rechtssicher unterstützen. Gerne senden wir Ihnen den aktuellen Prospekt zu: s.willenbuecher@akademie-heidelberg.de

PROGRAMMHINWEISE

Grundlagen Bilanzierung & Steuern

5.-7. Juli 2017, Düsseldorf

Das neue AÜG

7. Juli 2017, Offenbach bei Frankfurt/Main

Bilanzen lesen – Bilanzen verstehen

14./15. September 2017, Weimar

Professioneller Umgang mit dem Betriebsrat

21. September 2017, Offenbach bei Frankfurt/Main

Profi-Workshop: Texten

17./18. Oktober 2017, München

Professioneller Umgang mit Low Performern

19. Oktober 2017, Offenbach bei Frankfurt/Main

Führen ohne Vorgesetztenfunktion

24./25. Oktober 2017, München

Überzeugend und erfolgreich im Unternehmen auftreten – Karriere-Strategien für Frauen

9./10. November 2017, München

Praxiswissen Interne Kommunikation

14./15. November 2017, Berlin

Grundlagen Arbeitsrecht

23./24. November 2017, Offenbach bei Frankfurt/Main

Managed Events – Wir organisieren Ihr Event!

Nutzen Sie Erfahrung, Back-Office, IT und Kostenvorteile von mehr als 20 Jahren Veranstaltungs-Praxis für Ihr nächstes Event!

KONFLIKTMANAGEMENT FÜR DIE ASSISTENZ

ANMELDE-FAX: 06221/65033-29

ANMELDEFORMULAR

NAME

VORNAME

POSITION

FIRMA

STRASSE

PLZ/ORT

TEL./FAX

E-MAIL

NAME DER SEKRETÄRIN

DATUM UNTERSCHRIFT

TERMIN & SEMINARZEITEN

Dienstag/Mittwoch, 11./12. Juli 2017

1. Tag: 10.00 – 17.30 Uhr

Registrierung ab 9.30 Uhr

2. Tag: 9.00 – 17.00 Uhr

SEMINAR-NR. 17 07 RA530 W

TEILNAHMEGEBÜHR

€ 1.290,- (zzgl. gesetzl. USt)

Die Teilnahmegebühr beinhaltet gemeinsame Mittagessen, Seminargetränke, Pausenerfrischungen sowie die Dokumentation.

SONDERKONDITIONEN

Der zweite und jeder weitere Teilnehmer aus einem Unternehmen erhält einen Rabatt in Höhe von 10%.

ALLGEMEINE

GESCHÄFTSBEDINGUNGEN

Es gelten unsere Allgemeinen Geschäftsbedingungen (Stand: 01.01.2010), die wir Ihnen auf Wunsch gerne zusenden und die Sie im Internet einsehen können unter: www.akademie-heidelberg.de/agb

VERANSTALTUNGORT

Mövenpick Hotel Frankfurt City

Den Haager Str. 5 · D-60327 Frankfurt/Main

Tel.: 069/788075-0 · Fax: 069/788075-888

E-Mail: hotel.frankfurt.city@moevenpick.com

Bitte berufen Sie sich bei Ihrer **Zimmerreservierung** stets auf die **Sonderkonditionen** des Abruflkontingents der AH Akademie für Fortbildung Heidelberg und beachten Sie, dass das Abruflkontingent **vier Wochen** vor dem Termin abläuft.

VERANSTALTUNGSTICKET DER AKADEMIE HEIDELBERG



Reisen Sie günstig mit der Deutsche Bahn AG zum Seminar: Von jedem DB-Bahnhof – auch mit dem ICE! Weitere Informationen zu Preisen und zur Ticketbuchung erhalten Sie mit Ihrer Anmelde-bestätigung oder unter www.akademie-heidelberg.de/bahn

AH Akademie für Fortbildung Heidelberg GmbH

Maaßstraße 28

D-69123 Heidelberg

Telefon 06221/65033-0

Telefax 06221/65033-69

info@akademie-heidelberg.de

www.akademie-heidelberg.de