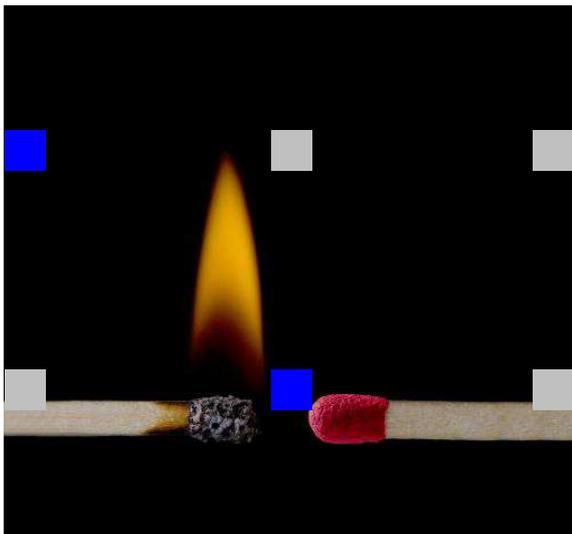


■ Kommunikationsseminar für Chefsekretärinnen - Stufe III: Konflikte klären



Konflikte gehören zum Alltag, wenn Menschen, Organisationen und Sachfragen zusammentreffen und unterschiedliche Meinungen und Positionen vertreten werden. Gerade im Chefsekretariat als zentraler Anlaufstelle für Vorgesetzte, Kollegen oder Besucher mit häufig unterschiedlicher Interessen- und Motivationslage werden an die Sekretärinnen hohe Anforderungen an Ihre Fähigkeit im Umgang mit Konfliktsituationen gestellt. Ursache jeden Konfliktes sind Störungen oder Irritationen in der Kommunikation, die sich in Missverständnissen und Überreaktionen niederschlagen. Die erfolgreichste Methode zur Konfliktbewältigung ist daher die Optimierung des Kommunikationsverhaltens, um auf diese Weise Konflikte gar nicht erst entstehen zu lassen.

■ Ziel des Seminars

ist es, Grundlagen für eine konstruktive Reaktion auf Konflikte kennen zu lernen. Das Seminar bietet durch gezieltes Training von aktuellen teilnehmerbezogenen Konfliktsituationen die Möglichkeit, das individuelle Handlungsrepertoire zu erweitern und so zu mehr Sicherheit in der Handhabung dieser schwierigen Gesprächssituationen zu gelangen.

■ Inhaltsübersicht

- Konfliktmanagement im Chefsekretariat
- Signale, Symptome, Muster von Konflikten in Organisationen
- Konfliktablauf - Konfliktdynamik
- Umgang mit Kommunikationssperren, emotionalen Reaktionen und Aggressionen
- Kausale und finale Konfliktanalyse
- Deeskalation - Klärung - Versöhnung
- Kommunikationspsychologie - Unterstützende Gesprächstechniken
- Konfliktprävention - Krisenentspannung
- Erfolge mit dem Gewinner-Gewinner-Prinzip

