

Das Sekretariat: Schwierige Gesprächssituationen meistern- Wbg. a. Inn

Zielgruppe:	MitarbeiterInnen im Bereich Sekretariat und Empfang
Inhalt:	<p>Unsere Arbeitszeit verbringen wir zum großen Teil damit Gespräche zu führen. Wir klären Sachfragen, führen Diskussionen, sollen Kritik annehmen und konstruktiv ausüben können oder auch Konflikte und Spannungen ansprechen. Dabei müssen wir uns auf die unterschiedlichsten Gesprächspartner einstellen.</p> <p>Der Erfolg eines Gesprächs hängt zum Einen entscheidend von unserer Fähigkeit ab, den Prozess der Kommunikation sensibel wahrzunehmen und angemessen zu reagieren, zum Anderen werden wir beeinflusst von unseren gegenwärtigen inneren Stimmungslage sowie äußeren Einflussfaktoren. In einigen Fällen geraten wir regelrecht unter Druck – dass führt dazu, dass wir Stress empfinden. In solchen Situationen gelingt es nur noch schwer einen klaren Kopf zu behalten.</p> <p>Inhalte :</p> <ul style="list-style-type: none"> - Die verschiedenen Ebenen der Kommunikation - Grundsätze der Argumentation und Überzeugung - Konfliktäre Gesprächssituationen - professioneller Umgang mit verbalen Attacken. - körpersprachliche Signale in Gesprächssituationen
Ziele:	Im Seminar werden u.a. Büroalltagssituationen analysiert und neue konstruktive Lösungsansätze dafür behandelt. Die Teilnehmer/innen lernen wesentliche Elemente der Gesprächsführung kennen und erhalten Rückmeldung über ihr Verhalten in schwierigen Gesprächen.
Methoden:	Vortrag, Übung, Diskussion, Austausch.
Referentin:	Barbara Bruns
Teilnehmer:	18
Veranstaltungsort:	kbo-Inn-Salzach-Klinikum, Wasserburg am Inn, Haus 21, 1. Stock, Konferenzraum
Seminargebühr:	140,-€ incl. Seminarunterlagen und Getränke (für Mitarbeiter des kbo-Inn-Salzach-Klinikum entstehen keine Kosten)
Ansprechpartner:	Katharina Danninger, Betriebliche Bildungsreferentin
Anmeldung	Mitarbeiter: FI 0311 Anmeldung klinikinterne Fortbildung Externe Interessenten nutzen bitte das Formular am Ende des Programmteils.

Termin/e:	Kursnummer:	Beginn:	Ende:	Unterrichtseinheiten (UE)
30.03.20-31.03.20		09:00	16:00	8UE