

## Nr. 11.04 Seminarmodul 3: Das Office als Kommunikationszentrale

- Teilnahmevoraussetzungen:** Teilnahme an der Seminarreihe
- Zielgruppe:** SekretärInnen und SachbearbeiterInnen aller Universitätseinrichtungen. Insbesondere die, die Geschäfts- und Verwaltungsleitungen unterstützen oder sich in dieser Richtung weiterqualifizieren möchten.
- Seminarziel:** Oft scheitern die besten Vorhaben und Vorsätze an Kommunikationsschwierigkeiten. In diesem Modul lernen Sie anhand von leicht verständlichen Modellen aus der Kommunikationspsychologie die Komplexität der zwischenmenschlichen Kommunikation besser zu verstehen. Möglichkeiten werden aufgezeigt, wie Sie durch eine klare Kommunikation aktiv und zielgerichtet Ihre Anliegen vertreten und Störungen vermeiden können. Sie entwickeln ein Verständnis für die verschiedenen Formen der Konfliktaustragung und für die verschiedenen Ebenen eines Konfliktes. Sie erkennen die Chance, Konflikte durch gezieltes Einwirken klärend zu beeinflussen.
- Seminarinhalt:** **Grundlagen der Gesprächsführung:**
- Das Vier-Seiten-Modell der Kommunikation in Theorie und Praxis: Mit vier Ohren wahrnehmen und auf die „richtige“ Seite reagieren
  - Den Gesprächspartner durch „Aktives Zuhören“ besser verstehen
  - Seine eigene Anliegen kompetent und überzeugend durch das „Senden von Ich-Botschaften“ vertreten
  - Stimme und Körpersprache gezielt einsetzen
  - Konstruktiver Umgang mit Störungen und Konflikten
  - Basiswissen „Konflikte“
  - Dem Gesprächspartner Rückmeldung geben
  - Mit Emotionen umgehen und angemessen reagieren
  - Lösungsstrategien erarbeiten und erproben für die in den Seminarmodulen 1 und 2 herausgearbeiteten Situationen
- Referentin:** Hedi Blumer, Pädagogin M.A.  
Leiterin der Abteilung Zentrale Studienberatung und Studieninformation

Termin	Uhrzeit	Ort	Teilnehmerzahl
23.09. – 24.09.2010	09:00 – 17:00 Uhr	Seminarzentrum „Manfred-Sauer-Stiftung“, Neurott 20, Lobbach	12