

# Die Assistentin als Mediatorin

## Wie Sie kompetent in Konfliktsituationen vermitteln

In jedem Sekretariat müssen viele unterschiedliche Persönlichkeiten mit verschiedenen Sichtweisen, Erwartungen, Bedürfnissen und Interessen effizient zusammenarbeiten.

Professionell und besonnen mit Missverständnissen, heiklen Gesprächen, Beschwerden und Konflikten umzugehen, ist entscheidend für Ihre Position. Von Ihnen wird erwartet, dass Sie Ihre Emotionen im Griff haben, Neutralität wahren und konstruktiv und diplomatisch vorgehen.

Auch im Sinne einer gelungenen Chefentlastung sind Sie zunehmend in der Rolle der Ratgeberin und Schlichterin gefragt, denn Ihr Chef hat andere Aufgaben, als sich mit täglichen Reibereien zu befassen.

Lernen Sie in diesem Praxisseminar, wie Sie souverän mit Elementen der Mediation Auseinandersetzungen schlichten, wie Sie bereits im Vorfeld ausgleichend einwirken können und welche Chancen solche Herausforderungen mit sich bringen.

### Die wichtigsten Themen

- Mediation - Was ist das?
- Ursachen für heikle und schwierige Situationen im Büro: Warum es in Unternehmen immer häufiger zu Konflikten kommt
- „Klären Sie das!“ In welchen Situationen sind Sie als Vermittlerin gefragt - und wann muss Ihr Chef selbst „in den Ring“?
- So können Sie Konflikten vorbeugen und Ihren Kolleginnen und Kollegen wertvolle Hilfestellung geben
- Atmosphärische Störung, Konflikt oder Mobbing? Wie Sie die Signale und Unterschiede rechtzeitig erkennen
- Im Konflikt zwischen den Fronten: So verhalten Sie sich professionell
- Souverän in der Mittlerrolle: Wie Sie Konflikte deeskalieren und Gespräche ermöglichen
- Fallbeispiele aus dem Arbeitstag der Teilnehmerinnen und Praxistraining
- Konfliktfähigkeit als Kernkompetenz der Assistentin
- So beweisen Sie in heiklen Situationen Fingerspitzengefühl, Einfühlungsvermögen und Wertschätzung
- Psychologisches Basiswissen: Erkennen Sie Ihre eigenen Konfliktmuster und Konfliktbewältigungsstrategien
- So gehen Sie professionell mit den Emotionen anderer um
- Wohin mit den eigenen Gefühlen?
- Die wichtigsten Kommunikationsmodelle und Gesprächstechniken für die Mediation
- Professionelle Fragetechniken kennen und richtig einsetzen
- Rhetorische Fähigkeiten entwickeln und ausbauen

### Ihre Termine

|                     |                           |
|---------------------|---------------------------|
| München             | 13. bis 14. Dezember 2018 |
| Berlin              | 28. bis 29. März 2019     |
| Timmendorfer Strand | 13. bis 14. Juni 2019     |
| Köln                | 30. bis 31. Oktober 2019  |

### Ihre Trainerin



#### Petra Bunse

ist ausgebildete Trainerin, systemischer Coach und Mediatorin (univ.).

Die Personalentwicklerin und langjährige Leiterin der Aus- und Weiterbildung eines europäischen Konzerns trainiert und coacht seit 2008 freiberuflich Fach- und Führungskräfte, Young Professionals, Sekretariatsfachkräfte sowie Ausbilder und Auszubildende. Kommunikation, Konfliktmanagement und Mediation, Führungswissen, motivierende Berufsausbildungsarbeit, Change-Management, Projektassistenz sowie alle Bereiche rund um die professionelle Chefentlastung und Management-Assistenz - das sind ihre Themen. Fachlich und menschlich kompetent unterstützt sie ihre Seminarteilnehmer/innen bei der Realisierung ihrer Seminarziele und zeigt neue Perspektiven auf für die Herausforderungen im beruflichen Alltag.

Praxisnah, alltagserprobt und abwechslungsreich: Ihre Seminare und Trainings setzen neue Impulse und machen Spaß, Lust auf Lernen - und auf mehr Qualifikation!

### Zufriedenheitsgarantie:

Sollte der Lehrgang Ihnen nicht gefallen, haben Sie die Möglichkeit bis zur ersten Mittagspause zu gehen. Sie erhalten dann die volle Seminargebühr zurück.

*„Sehr praxisbezogen und mit viel Herzblut der Seminarleiterin. ‚Frau‘ kann viel mitnehmen und ist sehr motiviert für den kommenden Arbeitsalltag. Spitzenklasse! Tolle Seminarleiterin!“*

Ulrike Stetter, DEKRA Automobil GmbH

# Die Assistentin als Mediatorin

## Alle Informationen auf einen Blick

### Ihre Termine

- 13. bis 14. Dezember 2018, München
- 28. bis 29. März 2019, Berlin
- 13. bis 14. Juni 2019, Timmendorfer Strand
- 30. bis 31. Oktober 2019, Köln

### Veranstaltungsort und Hotelzimmer

Für Sie steht an jedem Standort im Tagungshotel ein Zimmerkontingent zum Abruf unter dem Stichwort „Akademie“ bereit. Die Kontaktdaten als auch den jeweiligen Zimmerpreis erhalten Sie nach Ihrer verbindlichen Anmeldung bis spätestens vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn von uns per Post.

### Seminargebühr

Im Seminarpreis von 1.175 Euro (+ gesetzl. MwSt.) sind enthalten: Umfangreiche Seminarunterlagen, Ihr Teilnahmezertifikat, Mittagessen inklusive eines Softgetränks, Kaffeepausen mit Snacks und Getränken.

### Anreise



Wir haben für Sie Sonderkonditionen bei der Deutschen Bahn für Hin- und Rückfahrt vereinbart. Buchen können Sie die Tickets über den Button auf [www.akadsek.de](http://www.akadsek.de). Dort finden Sie die Konditionen und weitere Informationen.

### Ihr Veranstalter

Akademie für Sekretariat und Büromanagement  
Wiedenbrücker Straße 12  
59555 Lippstadt  
Telefon: 02941 9661-0  
Fax: 02941 9661-09  
E-Mail: [info@akadsek.de](mailto:info@akadsek.de)



Sie haben noch Fragen? Ich helfe Ihnen gern.

**Eva Steinrücke**

Telefon: 02941 9661-02

E-Mail: [eva.steinruecke@akadsek.de](mailto:eva.steinruecke@akadsek.de)

## Anmeldung

per Fax: 02941 9661-09 oder formlos per E-Mail: [buchung@akadsek.de](mailto:buchung@akadsek.de)

Ja, ich nehme an dem Seminar „Die Assistentin als Mediatorin“

am \_\_\_\_\_ in \_\_\_\_\_ teil.

Ja, ich schließe eine **Akademie-Seminar-Rücktrittsversicherung** zum Preis von 5 Euro (+ gesetzl. MwSt.) pro Seminartag ab und habe die Bedingungen der Rücktrittsversicherung in den AGB auf [www.akadsek.de](http://www.akadsek.de) gelesen.

### Teilnehmeranschrift

Unternehmen: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

Vorname, Name: \_\_\_\_\_

Straße/Postfach: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

### Rechnungsanschrift (falls abweichend)

Unternehmen: \_\_\_\_\_

Abteilung: \_\_\_\_\_

Vorname, Name: \_\_\_\_\_

Straße/Postfach: \_\_\_\_\_

PLZ, Ort: \_\_\_\_\_

E-Mail: \_\_\_\_\_

Telefon: \_\_\_\_\_

**Datennutzung:** Personenbezogene Daten werden von der Akademie ausschließlich im Rahmen der Veranstaltungs- und Vertragsabwicklung gespeichert und verwendet. Wir verwenden Ihre E-Mail-Adresse, um Sie über ähnliche Produkte und Dienstleistungen unseres Unternehmens zu informieren. Es erfolgt keine Weitergabe Ihrer Daten an Dritte. Sie können der Verwendung Ihrer E-Mail-Adresse zu diesen Zwecken jederzeit widersprechen, ohne dass hierfür andere als die Übermittlungskosten nach den Basistarifen anfallen. Eine Abmeldung ist per Klick auf den in jedem Mailing enthaltenen Abmeldelink oder per E-Mail an [info@akadsek.de](mailto:info@akadsek.de) möglich. Die allgemeinen Geschäftsbedingungen finden Sie auf unserer Internetseite unter [www.akadsek.de](http://www.akadsek.de).