

Office Management

Modul 4:

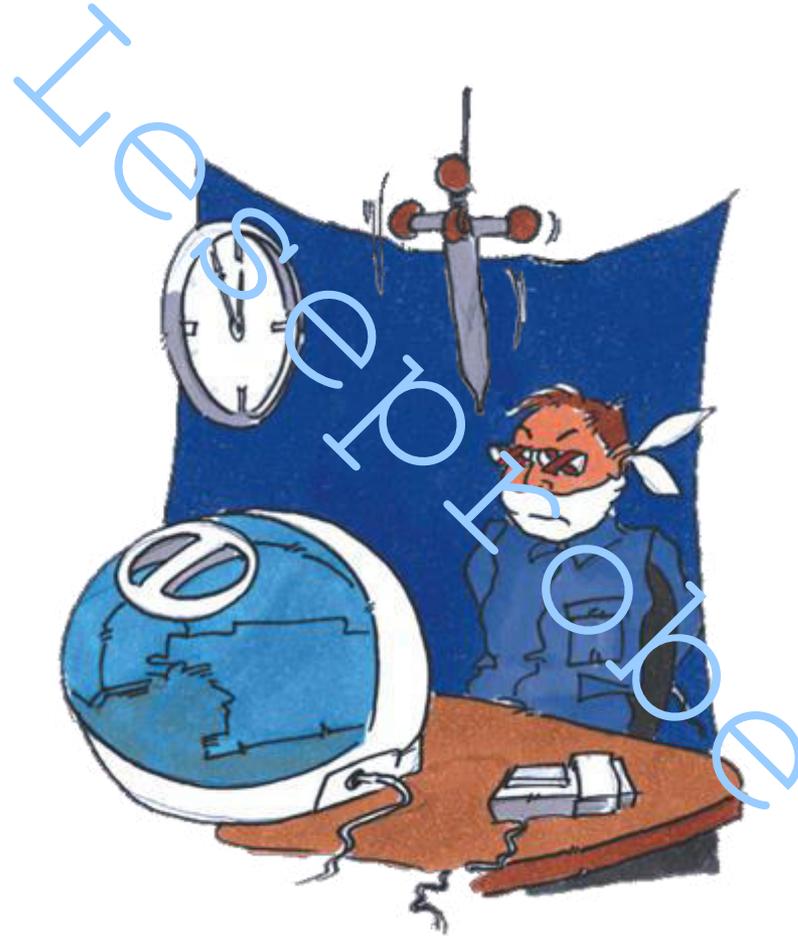
Kommunikations- und Konfliktmanagement

- Erschwerte Kommunikation in der heutigen Berufswelt und im Privatleben
- Der Informationsaustausch im Unternehmen
- Die Grundlagen der Kommunikation
- Partnerschaftliches Verhalten im Unternehmen
- Die Grundeinstellung zu mir und anderen
- Menschen und ihre Rollen
- Die Gruppe / das Team
- Teamentwicklungsstraining
- Teamentwicklungsmaßnahme Outdoortraining
- Grenzen und Regeln – Alter Hut oder nötiger denn je?
- Partnerschaftliche Gesprächsführung
- Miteinander statt gegeneinander
- Vertrauen als Basis jeder Zusammenarbeit
- Positiv denken



- Der Mitarbeiter als innerbetrieblicher Kunde
- Verbesserung der inner- und außerbetrieblichen Beziehungen
- Zauberformel Beziehungsmanagement
- Klimatische Störungen bei Gesprächen mit Kollegen und Geschäftspartnern
- Konfliktbewältigung
- Eigene Stressbewältigung
- Die „Zwei-Gewinner-Strategie“
- Tages-Clearing

Demotivation, Frustration, Stress und Aggression



Information und Kommunikation

- **Syntax (Syntaktik)**
Zusammensetzung von Zeichen und Signalen in einer bestimmten Reihenfolge.
- **Semantik**
Zeichen und Signale bekommen eine Bedeutung. Das Signal wird zur Nachricht.
- **Pragmatik**
Zwischen Sprache und Ihren Benutzern (Empfängern) besteht eine Beziehung. Auf dieser Ebene wird aus der Nachricht eine Information.



Übermittlung durch...



... Sender:

Zur Abgabe von Informationen

... Empfänger:

Zur Aufnahme von Informationen

... Speicherung:

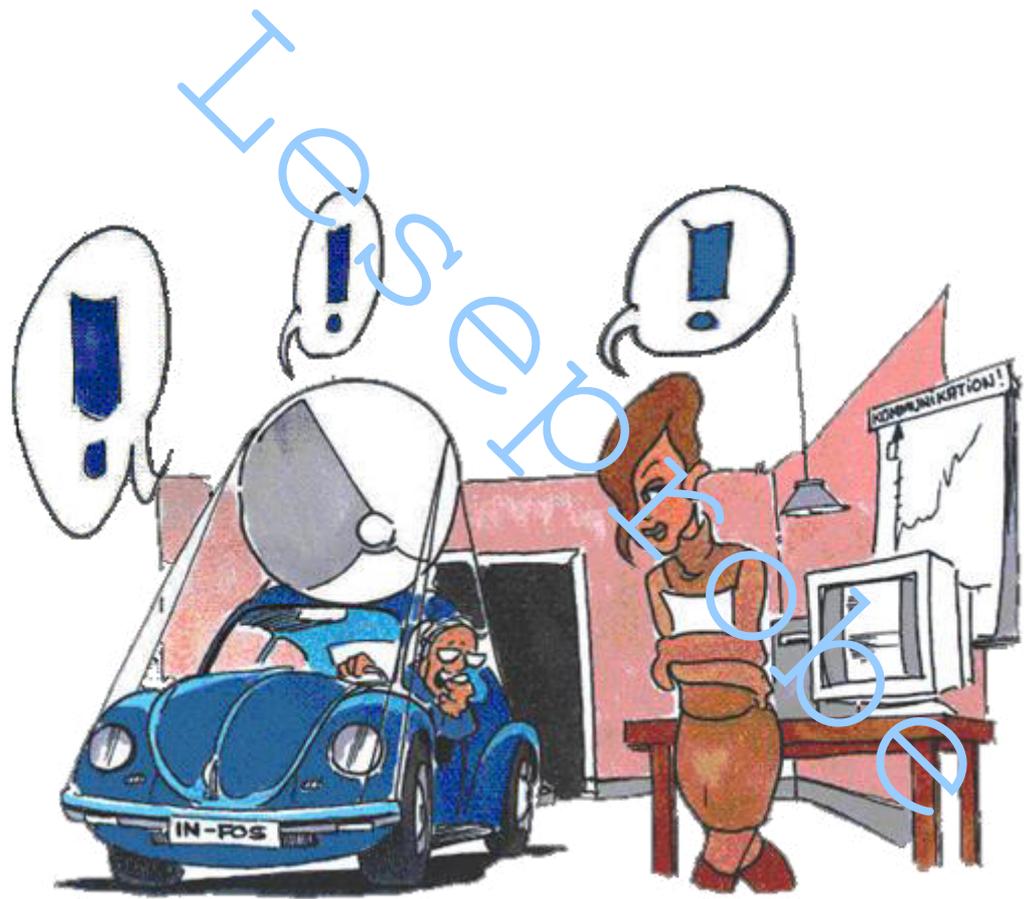
Wenn die Informationen nicht sofort verwertet werden können

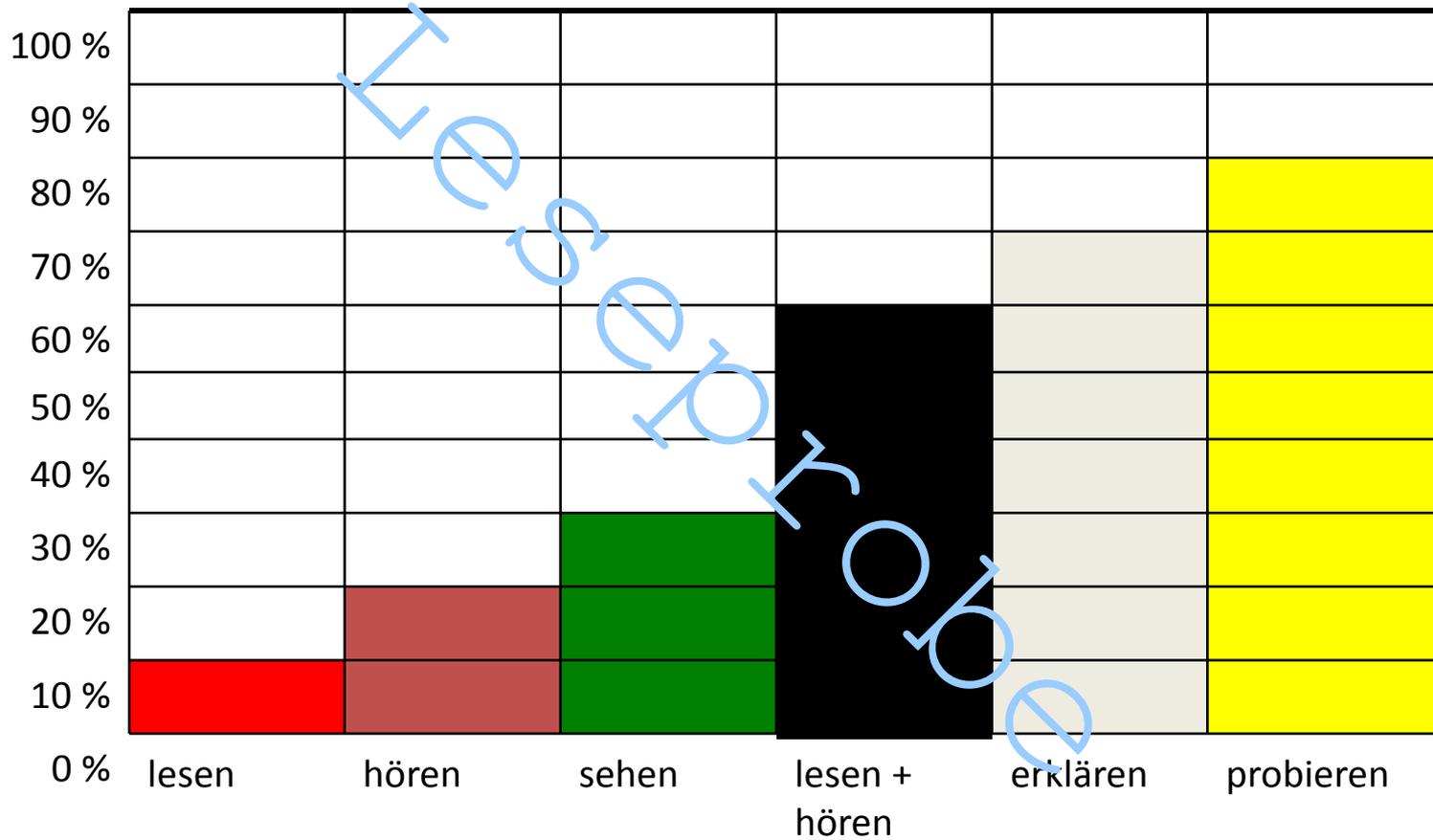
... Umwandlung:

D.h. eine Verarbeitung der Informationen



Ohne Information und Kommunikation kann das Unternehmensziel nicht erreicht werden.





Allgemeine Fragestellung für eine erfolgreiche Kommunikation:
Kenne ich das primäre Kommunikationssystem meines Gesprächspartners?



Ich freue mich,
dass ich da bin!

Ich bin traurig,
nicht dabei
sein zu dürfen!

