



## SEKRETARIAT UND ASSISTENZ

### LIVE-WEBINAR MODUL 6: GEKONNT KOMMUNIZIEREN UND ARGUMENTIEREN

### ÜBERZEUGEN STATT ÜBERREDEN



11. und 12. Juli 2023  
Seminarnummer: 2023-44011D

## MODUL 6: GEKONNT KOMMUNIZIEREN UND ARGUMENTIEREN

„Man kann nicht nicht kommunizieren.“ (Paul Watzlawik)

Kommunikation ist Teil des beruflichen und privaten Alltags. Ohne gelungene Kommunikation kann Zusammenarbeit nicht funktionieren. Wer gut kommuniziert, kann oft Konflikte vermeiden oder zum frühen Zeitpunkt lösen. Dabei ist sowohl die verbale, als auch die nonverbale Kommunikation von Bedeutung.

Auch Konflikte zählen zu unserem Alltag. Vor allem emotional beladene Konfliktsituationen können eskalieren. Viele fühlen sich in solchen Situationen hilflos und wissen nicht mehr, was sie noch tun können. Aus Angst vor solchen Situationen werden konfliktbehaftete Themen umgangen oder unter den Teppich gekehrt. Es liegt auch an Ihnen, Konflikte positiv zu bewältigen. Empathie und klare, positive Kommunikation sind die Schlüssel für den Umgang mit Konflikten. Damit kann man in vielen Fällen den guten Kontakt erhalten und fortsetzen, sowie schwierige Kontakte verbessern. Im Seminar wird jedoch auch auf die Grenzen der Kommunikation eingegangen, denn selbst bei bester und perfektester Kommunikation – es gibt das Gegenüber, und für gute Lösungen benötigt es beide Seiten.

In diesem Seminar erfahren Sie die grundlegenden Kommunikationstechniken und setzen sich auch damit auseinander, wie Missverständnisse entstehen, und wie sie vermieden werden können. Sie lernen Techniken und Strategien kennen, die Ihnen helfen, Ihre Gesprächsziele besser zu erreichen. Sie schärfen Ihre Wahrnehmung für Ihr eigenes und für fremdes Gesprächsverhalten, probieren Alternativen aus und haben so die Möglichkeit, sich weiter zu entwickeln und gewinnen mehr Selbstsicherheit. Praxisnahe Informationen über die Körpersprache runden das Seminar ab.

### INHALT

- > Kommunikation
  - Kommunikationsmodell nach Schulz von Thun- Die vier Seiten einer Nachricht in der Praxisanwendung
  - Ich-Botschaften & Feedback-Techniken
  - „Gewaltfrei“ Rückmeldung geben (Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg)

- Fragetechnik
  - Empathie und aktiv Zuhören
  - Gekonnt schlagfertig kontern bei verbalen Angriffen
  - Zielgerichtet und überzeugend argumentieren
- > Umgang mit Konfliktsituationen
  - Die Entstehung von Konflikten
  - Ursachenanalyse typischer Problemsituationen
  - Aktive Konfliktvorbeugung und Deeskalation
- > Körpersprache
  - Elemente der Körpersprache
  - Die „Sprache“ des Körpers und was beim Anderen ankommt
  - Die Tücken der „Übersetzung“ - Tipps und Anhaltspunkte
  - Der Rückkopplungseffekt der Körpersprache - Unsicherheiten überwinden und Überzeugungskraft gewinnen

### DOZENTIN

Regina Hochmuth,  
Master Coach und Systemische Beraterin, Selbstständige Trainerin für Personal, Persönlichkeits- und Handlungskompetenz,  
Diplom-Betriebswirtin (FH)

### ZIELGRUPPE

Mitarbeiter:innen aus Sekretariat und Assistenz

### ZIEL

Erweiterung der eigenen Kommunikationskompetenz

### KOSTEN

 **GEBÜHR PRO TEILNEHMER:IN 520,00 EUR**

Die Akademie geht davon aus, dass der Arbeitgeber die Teilnahmegebühr übernimmt. Informationen zum Rücktritt finden Sie auf unserer Homepage unter der jeweiligen Veranstaltung.

### HINWEIS

Diese Veranstaltung wird LIVE als WEBINAR durchgeführt. Eine Teilnahme ist nur **ONLINE** möglich.



## WEBINAR- UND CHECK-IN ZEIT

- 🕒 Dienstag, 11. und Mittwoch, 12. Juli 2023, 09:30 bis 16:30 Uhr  
Check-In Zeit: 09:00 Uhr
- 📍 VWA digital - Online

## TECHNISCHE VORAUSSETZUNGEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

- > Sie benötigen ein mit dem Internet verbundenes Endgerät (Desktop-PC, Laptop, Tablet oder Smartphone), sowie eine stabile Internetverbindung.
- > Ihr Endgerät sollte über Mikrofon und Webkamera verfügen, um sich verbal und visuell zu beteiligen.
- > Ihr Gerät muss Ton wiedergeben können; über Lautsprecher oder Kopfhörer. Optional ist die Teilnahme per Telefon möglich, um Ton zu empfangen.
- > Die Teilnahme erfolgt direkt über einen Internet Browser und erfordert keine weitere Software oder Plug-Ins.
- > Uneingeschränkt funktionieren die Browser Chrome, Microsoft Edge, Safari und Firefox (jeweils in der aktuellen Version). Wir empfehlen „Chrome“. **Den Internet Explorer von Microsoft bitte nicht verwenden!**
- > **Wichtig: Starten Sie den Browser direkt auf Ihrem PC!** Citrix- oder Remote-Desktop-Umgebungen sowie Internetzugänge, die über eine VPN-Verbindung hergestellt werden, können zu Problemen führen.
- > Testen Sie bei Bedarf den Zugang vorab unter:  
<http://webinare.vwa-digital.de>

## INFORMATIONEN ZUR ONLINE-TEILNAHME

- > **Ihre persönlichen Zugangsdaten** erhalten Sie nach der Anmeldung per Mail. Bitte überprüfen Sie hierfür auch den Eingang Ihres Spam-Ordners. **Bewahren Sie Ihre persönlichen Zugangsdaten sicher auf, da diese ihre Gültigkeit für alle zukünftigen Online-Veranstaltungen behalten.**
- > Selbstverständlich können Sie für die Teilnahme auch ein privates

Endgerät nutzen.

- > 30 Min. vor Beginn ist der Webinar-Raum geöffnet. In diesem „Check-In“-Zeitfenster helfen wir Ihnen mögliche technische Probleme zu beheben.
- > Bei technischen Problemen rufen Sie unsere IT-Service-Hotline unter ☎ 0711 21041-9999 an.
- > **Begleitunterlagen** stehen i.d.R. einen Werktag vor dem Veranstaltungstermin zum Download über Ihre Zugangsdaten für Sie bereit. Die Unterlagen sind ca. 1 Woche verfügbar.
- > Ihre Teilnahmebestätigung erhalten Sie per E-Mail.

## ANMELDUNG

Melden Sie sich gerne über unsere Homepage an:  
🔗 [www.w-vwa.de](http://www.w-vwa.de)

## ANSPRECHPARTNER:IN

**Katharina Rimmer**

☎ 0711 21041-42

✉ [K.Rimmer@w-vwa.de](mailto:K.Rimmer@w-vwa.de)

**Andrea Daubner**

☎ 0711 21041-35

✉ [A.Daubner@w-vwa.de](mailto:A.Daubner@w-vwa.de)

**Württ. Verwaltungs- und Wirtschafts-Akademie e. V**

VWA-Bildungshaus | Wolframstraße 32 | 70191 Stuttgart

Sie erreichen uns unter:

Montag bis Donnerstag

Freitag

☎ 0711 21041-0

08:00 bis 17:00 Uhr

08:00 bis 16:00 Uhr

## MODULE DER QUALIFIZIERUNGSREIHE

Dieses Seminar ist Teil der VWA-Zertifikatsreihe „Sekretariat und Assistenz - Grundlagen“.  
Besuchen Sie die Module 1 bis 6 unserer Reihe "Kompetenz in Sekretariat und Assistenz" und sichern Sie sich Ihr VWA-Zertifikat! Nutzen auch Sie dieses Angebot der Württ. VWA für Ihre beruflichen Ziele.

## MODUL 1: PRIORISIEREN, ORGANISIEREN UND ENTLASTEN

### - OFFICE MANAGEMENT IM DIGITALEN ZEITALTER

Stuttgart, 27.09. - 28.09.2023

Seminarnummer: 2023-44001S

Teilnahmegebühr jeweils 520,00€

## MODUL 2: SCHRIFTLICHE KOMMUNIKATION MIT STIL

### - EMPFÄNGERORIENTIERT, PRÄZISE UND MODERN

Online, 14.03. - 15.03.2023

Seminarnummer 2023-44003D

Stuttgart, 25.10. - 26.10.2023

Seminarnummer 2023-44004S

Teilnahmegebühr jeweils 520,00€

## MODUL 3: PROFESSIONELLES TELEFONVERHALTEN

Online, 23.03.2023

Seminarnummer 2023-44005D

Stuttgart, 18.10.2023

Seminarnummer 2023-44006S

Teilnahmegebühr jeweils 260,00€

## MODUL 4: SICHERES AUFTRETEN MIT PERSÖNLICHKEIT UND

### PASSENDEN UMGANGSFORMEN

Stuttgart, 03.05.2023

Seminarnummer 2023-44007S

Stuttgart, 10.10.2023

Seminarnummer 2023-44008S

Teilnahmegebühr jeweils 260,00€

## MODUL 5: PROFESSIONELL VORBEREITEN UND ORGANISIEREN

Stuttgart, 22.05. - 23.05.2023

Seminarnummer 2023-44009S

Stuttgart, 25.09. - 26.09.2023

Seminarnummer 2023-44010S

Teilnahmegebühr jeweils 520,00€

## MODUL 6: GEKONNT KOMMUNIZIEREN UND ARGUMENTIEREN

### - ÜBERZEUGEN STATT ÜBERREDEN

Online, 09.05. - 10.05.2023

Seminarnummer 2023-44011D

Stuttgart, 21.11. - 22.11.2023

Seminarnummer 2023-44012S

Teilnahmegebühr 520,00€

Wir wünschen Ihnen eine erfolgreiche Veranstaltung!  
Ihr VWA-Team