



So bleiben Sie gelassen:

# Keep Cool

Wie Sie als Assistenz schwierige Situationen und Konflikte souverän meistern!

## Wenn viele Interessen aufeinander treffen

- Wie Sie in Ihrer Mittlerrolle zwischen Chef, Kollegen und Team klug kommunizieren

## Klare Erwartungen – klare Ergebnisse

- Wie Sie Aufgabenbereiche durch gute Schnittstellenarbeit und Absprachen verbessern

## Mit unterschiedlichen Gesprächspartnern klarkommen

- So kommen Sie mit unterschiedlichen Sichtweisen zurecht, ohne Ihr Anliegen aufzugeben

## Konflikte entschärfen – Spannungen abbauen

- Wie Sie mit Dissonanzen besser umgehen und das Entstehen von Konflikten vermeiden

## Emotionalität ist kein guter Ratgeber

- Wie Sie Kritisches klar kommunizieren und gleichzeitig konstruktiv formulieren

Ihre Trainerin:



Nathalie Wilhelm  
**grow.up.**  
Managementberatung  
GmbH

## Begeisterte Teilnehmerstimmen zu diesem Seminar:

- ✓ „Vielen Dank für die zwei Tage. Es war sehr **interessant, aufschlussreich und praxisnah.**“  
S. Mirat, European Central Bank EZB
- ✓ „**Super Veranstaltung. Die Referentin ging gut auf die Gruppe ein, sehr positiv und motivierend.**“  
N. Regenauer, BASF SE
- ✓ „**Ich habe schon viele Seminare besucht, allerdings habe ich mich noch in keinem so wohl gefühlt.**“  
T. Funk, HIL Heeresinstandsetzungslogistik GmbH
- ✓ „**Tolle Gruppe, tolle Referentin. Sehr offene Kommunikation und arbeitsnahe Beispiele.**“  
K. Hauser, R+V Allgemeine Versicherung AG

Bitte wählen Sie Ihren Termin:

**5. und 6. Dezember 2018 in Köln**  
**12. und 13. Februar 2019 in München**

Hoher Lernerfolg durch  
begrenzte Teilnehmerzahl!

  
**MANAGEMENTCIRCLE**<sup>®</sup>  
BILDUNG FÜR DIE BESTEN

**Melden Sie sich jetzt an! Ihre Telefon-Hotline: + 49 6196 4722-700**

## Strategien für den Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern, unterschiedlichen Anforderungen und Sichtweisen



Ihre Trainerin:

Nathalie Wilhelm, Beraterin, **grow.up. Managementberatung GmbH**, Gummersbach

### Begrüßung durch die Seminarleiterin, kurze Vorstellungsrunde

- Abstimmung der Seminarinhalte mit Ihren Erwartungen als Teilnehmer/in

### Wo viele Interessen aufeinandertreffen, gehören Spannungen zum Tagesgeschäft

- Nicht immer sofort einsichtig oder rational verständlich: Ursachen für Konflikte im Unternehmen
- Typische Konfliktfelder und -partner im Assistenzbereich
- Die Besonderheiten der Mittlerrolle zwischen Chef, Kollegen und Team
- Vom richtigen Umgang mit der informellen Macht
  - Wie mit ihr umgehen? Wann und wo Sie diese Macht auch gezielt einsetzen sollten
- Maßnahmen, um das Entstehen von Konflikten mit dem Chef zu vermeiden
  - Rollenklarheit, vereinbarte Aufgabenschwerpunkte und Zuständigkeiten

### Auf gute Zusammenarbeit

#### Aktives Schnittstellenmanagement – die beste Vorsorge überhaupt

- Wer sind Ihre wichtigsten Schnittstellen: Führungskräfte, Teams, Assistenzen und Sekretariate angrenzender Bereiche?
- Wie kann ich in meiner Rolle die Zusammenarbeit mit und an wichtigen Schnittstellen gezielt gestalten?
- „Ich dachte, Sie würden das machen ...“
  - Erwartungsmanagement: die Klärung von Zuständigkeits- und Aufgabenbereichen
- Das Ergebnis zählt: Qualität in den Arbeitsergebnissen
  - Wie kommen wir auf einen gemeinsamen Nenner?  
Welches Ergebnis bekomme ich?  
Welches Ergebnis gebe ich weiter?
- Beziehungen sind kein Selbstläufer:  
Bauen Sie eine regelmäßige Kommunikation auf und erneuern Sie Absprachen

### Nützliche Gesprächstechniken

#### Zeit zum Reden oder Wenn klare Worte nötig werden ...

- „Laufen Sie nicht gleich los!“
  - Wichtige Regeln und Kompetenzen für wirkungsvolle Konfliktgespräche
- Die eigene Vorbereitung ist das A&O
  - Fokussieren, Zielsetzung klären und gute Argumente finden
- Mit welchen Einwänden und Argumenten des Gesprächspartners rechnen Sie?
  - Überzeugende Antworten „vordenken“
- Die vierte Art des Zuhörens
  - Stellen Sie sich auf Ihr Gegenüber ein
- Was will der andere?
  - Die richtigen Fragen helfen bei der Klärung
- Die richtigen Worte finden
  - Kritisches klar und gleichzeitig konstruktiv formulieren
- Tipps, wie Sie das Gespräch effektiv strukturieren können

#### Mit verschiedenen Gesprächspartnern klarkommen

- „Wie kann man so drauf sein?“ – Warum uns manche Menschen aus der Fassung bringen
- Ein kurzer Einblick in verschiedene Persönlichkeitstypen
- Damit ankommt, was Ihnen wichtig ist: Verdeutlichen Sie eigene Wünsche und Bedürfnisse angemessen und doch klar
- „Was wäre aus Ihrer Sicht richtig?“ – Unterschiedliche Sichtweisen klären und bei der Lösung berücksichtigen
- Nutzenbrücken bauen – so überzeugen Sie auch in schwierigen Situationen
- Manchmal ist es einfach zu viel – mit unfairen Taktiken umgehen und gekonnt Grenzen aufzeigen

Zusammenfassung der Ergebnisse und Gelegenheit zur Diskussion

Ende des ersten Seminartages und anschließendes Get-together

# Lernen Sie, mit Spannungen gelassen umzugehen und Konflikte konstruktiv zu lösen

Ihre Trainerin:  
Nathalie Wilhelm

Mit vielen Übungen  
und Praxisbeispielen!

Willkommen zurück ...

## Umgang mit Konflikten und Emotionen

### Konflikte lassen sich nicht immer vermeiden, aber immer gestalten

- Echte Krafräuber: Die Wirkung von Konflikten auf Leistung, Motivation und Atmosphäre
- Besonderheiten und Dynamiken von spannungsreichen Situationen
- Die häufigsten Ursachen von Konflikten
- Dissonanzen rechtzeitig erkennen und frühzeitig ansprechen – latente und offene Konflikte
- Typische menschliche Verhaltensmuster in Konflikten und ihre Wirkung
- Welcher Konflikttyp sind Sie selbst?

### Keep cool – Emotionalität allein ist kein guter Ratgeber. Diese Tools helfen weiter

- „Worum geht es hier eigentlich?“ – das 4-Ebenen-Modell zur Konfliktlösung
- Den Wind aus den Segeln nehmen: Methoden, die helfen, Lösungen zu finden
- 6 Schritte zur Regelung eines Konflikts
- Die Sachthemen und die Beziehung gleichermaßen beachten
- Wann den Chef einbinden – und wann nicht?

### Get-together

Ausklang des ersten Tages in informeller Runde. **Management Circle** lädt Sie zu einem kommunikativen Umtrunk ein. Entspannen Sie sich in angenehmer Atmosphäre und vertiefen Sie Ihre Gespräche mit der Referentin und den Teilnehmer/innen.

## Perspektivwechsel und neue Wege

### Das eigene Verhalten im Konflikt gezielt verbessern

- Damit Konflikte entstehen, braucht es immer mehrere Personen
- Die OK-OK Position der Transaktionsanalyse als Basis der Zusammenarbeit
- Den eigenen Anteil in Eskalationssituationen erkennen und konstruktiv für die Konfliktlösung einsetzen
- Perspektivwechsel: Sich in die Schuhe des anderen stellen
- „Die Ärger-Typen“ oder „Was machen Sie mit den eigenen Emotionen?“
- Warum nicht Kritik als Kraftstoff für Veränderungen nutzen?

### Neue Wege gehen: Kolleginnen und Kollegen gezielt miteinander ins Gespräch bringen

- Ein klarer Vorteil Ihrer Mittlerrolle: Sie können Gespräche zwischen Menschen initiieren und begleiten
- Moderation als Arbeits- und Problemlösungstechnik
- Welche Situationen im Geschäftsalltag können Sie moderierend begleiten? Wo sind klare Grenzen?
- Dos und Don'ts in Ihrer Rolle als Mittlerin

Zusammenfassung der Seminarergebnisse und Gelegenheit für Ihre abschließenden Fragen

Ende des Intensiv-Seminars

### Seminarzeiten

Am 1. Seminartag: Empfang mit Tee und Kaffee ab 8.45 Uhr

	Beginn des Seminartages	Business Lunch	Ende des Seminartages
1. Seminartag	9.30 Uhr	13.00 Uhr	ca. 18.00 Uhr
2. Seminartag	9.00 Uhr	12.30 Uhr	ca. 17.15 Uhr

An beiden Tagen sind Kaffee- und Teepausen am Vor- und Nachmittag in Absprache mit der Trainerin und den Teilnehmer/innen vorgesehen.

## Warum dieses Seminar wichtig für Sie ist

Sie wollen neue Wege einschlagen, um **mit schwierigen Situationen im Alltag besser zurechtzukommen**? Sie wollen Ihren Chef bei der Lösung von Konflikten unterstützen? Sie wollen die eigene Wirkung auf andere richtig einordnen und Reaktionen besser verstehen?

Auf diesem Seminar üben Sie **den Umgang mit schwierigen Zeitgenossen und unterschiedlichen Typen**. Sie lernen, auch in Stresssituationen angemessen zu reagieren und Spannungen zwischen Kollegen, Chef und Mitarbeitern abzubauen.

Darüber hinaus geht es um den Umgang mit Kritik und Ärger: Sie erfahren, wie Sie diese besser annehmen und anderen **Feedback geben**. Sie lernen, **persönliche Angriffe von sachlicher Kritik zu trennen** und Verstimmungen mit Kollegen und Mitarbeitern zu klären.

**Gehen Sie neue Wege und durchbrechen Sie alte Verhaltensmuster.**

## Was Sie hier lernen

- Sie lernen, **sich selbst und Ihre Kollegen besser einzuschätzen** und angemessen zu reagieren.
- Sie optimieren die Zusammenarbeit und **schaffen ein konstruktives Miteinander**.
- Sie üben, **auf Kritik und unfaire Taktiken richtig zu reagieren**.
- Sie lernen, mit unterschiedlichen **Konflikttypen und verschiedenen Verhaltensmustern** besser umzugehen.
- Sie lernen **Methoden und Modelle der Konfliktregulierung** kennen und üben das eigene Verhalten besser zu steuern.
- Sie entwickeln **neue Strategien für den Arbeitsalltag und üben Problemlösungstechniken**.

## Zur Methodik

Im Seminar werden Ihre Beispiele und Situationen aus dem Alltag analysiert und gemeinsam mit der Trainerin **neue und angemessene Vorgehensweisen** erarbeitet. Sie reflektieren Ihre eigene Rolle und erhalten viele nützliche Tools und Techniken, um mit Emotionen, Stress und Konflikten besser umzugehen.

## Sie haben noch Fragen? Gerne!

Rufen Sie mich bitte an oder schreiben Sie mir eine E-Mail. Gerne berate ich Sie persönlich und beantworte Ihre Fragen zur Veranstaltung.



*Christine Welz*

**Christine Welz**  
Projektmanagerin  
Tel. +49 6196 4722-627  
E-Mail: christine.welz@managementcircle.de

## Nathalie Wilhelm

ist seit 10 Jahren im Bereich Personalmanagement tätig und seit 2017 Kooperationspartnerin der **grow.up. Managementberatung GmbH**. Mit ihrer internationalen Erfahrung in Südafrika, den Niederlanden, Hong Kong und Amerika betreut sie u.a. Weiterbildungsprojekte größerer Unternehmen an verschiedenen Standorten. Inhaltlich fokussiert sich Nathalie Wilhelm auf die Bereiche Selbst-, Team- und Führungskräfteentwicklung mit den Themen Kommunikation, Stress und Zeitmanagement sowie die Einführung agiler Arbeitsmethoden. Nathalie Wilhelm ist zudem in den Personaldiagnostiken Insights Discovery und Hogan Assessment Systems zertifiziert. Zuvor sammelte sie Erfahrung in einer Unternehmensberatung und war in einem internationalen Lebensmittelkonzern für die Qualifizierung der oberen Management-Ebenen zuständig. Nathalie Wilhelm absolvierte ihren MBA mit Schwerpunkt Leadership Development in Melbourne, Australien.

## Sekretariat & Assistenz-Blog

Immer up-to-date:  
News und Trends für Sekretariat & Assistenz!

Jetzt folgen!



[www.management-circle.de/  
sekretariat-assistenz/blog](http://www.management-circle.de/sekretariat-assistenz/blog)  
[@assist\\_circle](https://twitter.com/assist_circle)

## AUCH ALS INHOUSE TRAINING

### So individuell wie Ihre Ansprüche – Inhouse Trainings nach Maß!

Zu diesen und allen anderen Themen bieten wir auch firmeninterne Schulungen an. Ihre Vorteile: Kein Reiseaufwand – passgenau für Ihren Bedarf – optimales Preis-Leistungsverhältnis!

Ich berate Sie gerne und erstelle Ihnen ein individuelles Angebot. Rufen Sie mich an.



**Daniela Rühl**  
Tel.: + 49 6196 4722-615  
E-Mail: daniela.ruehl@managementcircle.de  
[www.managementcircle.de/inhouse](http://www.managementcircle.de/inhouse)



Bitte beachten Sie auch unser Seminar:

## Führungswissen für die professionelle Assistenz

**27. und 28. November 2018** in Köln  
**28. und 29. Januar 2019** in München  
**27. und 28. März 2019** in Frankfurt/M.

Nähere Informationen gibt Ihnen gerne **Stephan Wolf**,  
Tel.: +49 6196 47 22-800, Fax: +49 6196 47 22-888,  
E-Mail: kundenservice@managementcircle.de

Alle Seminare sind selbstverständlich auch außerhalb der Zertifizierungsreihe einzeln buchbar. Zur Erlangung des Zertifikats wählen Sie Ihre Wunschbausteine, in individueller Reihenfolge, innerhalb eines Zeitraums von 4 Jahren aus.

## Perfekte Management-Assistenz



Wählen Sie 3 von 6 Seminaren aus

### BWL-Wissen leicht gemacht

### Führungswissen für die professionelle Assistenz

### Präsentationen und Vorlagen mit Struktur

### Controlling und Reporting

### Keep cool

### Effektiv und strukturiert arbeiten



Die zertifizierte

## Management-Assistentin

Weitere Informationen finden Sie unter:  
[www.management-assistenz.eu](http://www.management-assistenz.eu)

## Abschluss-Zertifikat:

Nach 4 erfolgreich absolvierten Seminaren erhalten Sie das **qualifizierte Abschlusszertifikat zur „Management Circle Management-Assistentin“**. Nach jedem Seminar haben Sie die Möglichkeit, an einem Online-Test teilzunehmen, um zu zeigen, dass Sie die Lerninhalte verstanden haben und in die Praxis umsetzen können. Die Teilnahme an dem Test ist freiwillig.

## Persönlichkeitsprofil und Coachinggespräch

Nach Absolvieren der 4 Bausteine haben Sie die Möglichkeit, an einem anerkannten und von vielen Unternehmen eingesetzten Persönlichkeitstest teilzunehmen. Verbunden mit der Auswertung der Ergebnisse erhalten Sie ein telefonisches Coaching, das Ihnen dabei hilft, Ihre persönlichen Stärken zu erkennen und berufliche Entwicklungsmöglichkeiten zu gestalten (insights discovery®).

## Preisvorteil

Ihr Preisvorteil bei Buchung des Gesamtpakets zur „**Zertifizierten Management-Assistentin**“:

- bei Buchung des zweiten Seminars € 150,-
- bei Buchung des dritten Seminars € 200,-
- bei Buchung des vierten Seminars € 250,-

**Sie sparen gegenüber der Einzelbuchung € 600,-**

## Perfekte Management-Assistenz

- Sie trainieren, Informationen für sich und Ihre Vorgesetzten perfekt aufzubereiten.
- Sie lernen, sich und Mitarbeiter zu motivieren und mit Kollegen richtig umzugehen.
- Sie erfahren, wie Sie mit Veränderungen souverän umgehen und Prozesse mitgestalten.

## BWL-Wissen leicht gemacht

- Sie lernen Unternehmensplanung und wichtige Kennzahlen kennen.
- Ihnen wird das Rechnungswesen einfach erklärt.
- Sie erfahren, was es mit Budgets und Forecasts auf sich hat.

## Führungswissen für die professionelle Assistenz

- Sie trainieren Ihre Gesprächskompetenz.
- Sie lernen, die Aufgabenkoordination für den Chef und das Team sicher zu stellen.
- Sie erfahren, wie Sie Ihre Mittlerrolle zwischen Chef, Kollegen und Team gestalten.

## Präsentationen und Vorlagen mit Struktur

- Sie erfahren, wie Sie Zeit und Aufwand beim Verfassen von Berichten sparen.
- Sie lernen, wichtige Ergebnisse prägnant und verständlich zu vermitteln.
- Sie bringen mehr Logik und Struktur in Präsentationen und Dokumentationen hinein.

## Controlling und Reporting

- Sie erfahren, wie Sie Controlling-Unterlagen professionell vorbereiten.
- Sie lernen wichtige Methoden und Begriffe von der Budgetierung bis zum Kundenreporting.
- Sie üben, Reports mit Aussagekraft verständlich und übersichtlich zu gestalten.

## Keep Cool

- Sie trainieren den Umgang mit unterschiedlichen Menschentypen.
- Sie lernen, persönliche Angriffe von sachlicher Kritik zu trennen.
- Sie üben, Verstimmungen und gespannte Verhältnisse im Office zu entschärfen.

## Effektiv und strukturiert arbeiten

- Sie erfahren, wie Sie Projekte strukturieren und erfolgsrelevante Elemente definieren.
- Sie lernen, Aufgaben und Projekte nachhaltig zu verfolgen und Ergebnisse zu sichern.
- Sie optimieren Ihr Selbstmanagement und Ihre Stressbewältigung.

## Fragen zur Zertifizierung



Ihr Ansprechpartner: **Stephan Wolf**

Tel.: +49 6196 4722-800

E-Mail: [kundenservice@managementcircle.de](mailto:kundenservice@managementcircle.de)

## ■ Termine und Veranstaltungsorte

### 5. und 6. Dezember 2018 in Köln

12-85970

Dorint An der Messe Köln, Deutz-Mülheimer-Straße 22-24,  
50679 Köln, Tel.: +49 221 80190-111 Fax: +49 221 80190-190,  
E-Mail: reservierung.koeln-messe@dorint.com

### 12. und 13. Februar 2019 in München

02-85971

The Rilano Hotel München, Domagkstraße 26,  
80807 München, Tel.: +49 89 36001-0 Fax: +49 89 36001-9215,  
E-Mail: reservations-muc@rilano.com

Für unsere Seminarteilnehmer steht im jeweiligen Tagungshotel ein begrenztes Zimmerkontingent zum Vorzugspreis zur Verfügung. Nehmen Sie die **Reservierung bitte rechtzeitig selbst direkt im Hotel** unter Berufung auf Management Circle vor.

## ■ Wer sollte teilnehmen?

Angesprochen sind **Assistenten/innen und Sekretäre/innen der Geschäftsleitung** sowie **im leitenden Management**, die im Office Alltag gelassen bleiben und als Mittler/in für ihren Chef oder ihre Chefin kritische Situationen und Konflikte lösen wollen. Außerdem richten wir uns an **Mitarbeiter/innen** und **Sachbearbeiter/innen**, die mit schwierigen Gesprächspartnern und in einem spannungreichen Umfeld besser zurecht kommen möchten.

## ■ Warum Sie dieses Seminar besuchen sollten

- ✓ Sie wollen **sich selbst und die eigene Wirkung auf andere richtig einschätzen** und Reaktionen Dritter besser verstehen.
- ✓ Sie wollen den **Umgang mit schwierigen Zeitgenossen** und unterschiedlichen Typen üben.
- ✓ Sie wollen auch in **Stresssituationen angemessen reagieren** und emotional gelassen bleiben.
- ✓ Sie wollen **Spannungen zwischen Kollegen, Chef und Mitarbeitern entschärfen** und Eskalationen vermeiden.

## Begrenzte Teilnehmerplätze – jetzt anmelden!

Der einfachste Weg:

[www.managementcircle.de/12-85970](http://www.managementcircle.de/12-85970)

oder das Anmeldeformular zum Ausfüllen: [www.managementcircle.de/form](http://www.managementcircle.de/form)

### Anmeldebedingungen

Nach Eingang Ihrer Anmeldung erhalten Sie eine Anmeldebestätigung und eine Rechnung. Die Teilnahmegebühr für das zweitägige Seminar beträgt inkl. Business Lunch, Erfrischungsgetränken, Get-together und der Dokumentation € 1.795,-. Sollten mehr als zwei Vertreter desselben Unternehmens an der Veranstaltung teilnehmen, bieten wir **ab dem dritten Teilnehmer 10% Preisnachlass**. Bis zu vier Wochen vor Veranstaltungstermin können Sie kostenlos stornieren. Danach oder bei Nichterscheinen des Teilnehmers berechnen wir die gesamte Teilnahmegebühr. Die Stornierung bedarf der Schriftform. Selbstverständlich ist eine Vertretung des angemeldeten Teilnehmers möglich. Alle genannten Preise verstehen sich zzgl. der gesetzlichen MwSt.

### Werbewiderspruch

Sie können der Verwendung Ihrer Daten für Werbezwecke durch die Management Circle AG selbstverständlich jederzeit widersprechen oder eine erteilte Einwilligung widerrufen. Hierfür genügt eine kurze Nachricht an unseren Datenschutzbeauftragten per Mail an [datenschutz@managementcircle.de](mailto:datenschutz@managementcircle.de) oder per Post an Management Circle AG, Datenschutz, an die unten genannte Adresse. Weitere Informationen zum Datenschutz erhalten Sie unter [www.managementcircle.de/datenschutz](http://www.managementcircle.de/datenschutz).

## ■ Über Management Circle

Als anerkannter Bildungspartner und Marktführer im deutschsprachigen Raum vermittelt Management Circle *WissensWerte* an Fach- und Führungskräfte. Mit seinen 200 Mitarbeitern und jährlich etwa 3000 Veranstaltungen sorgt das Unternehmen für berufliche Weiterbildung auf höchstem Niveau. Weitere Infos zur *Bildung für die Besten* erhalten Sie unter [www.managementcircle.de](http://www.managementcircle.de)



Mit der Deutschen Bahn ab € 99,- zur Veranstaltung. Infos unter: [www.managementcircle.de/bahn](http://www.managementcircle.de/bahn)

Management Circle AG  
Postfach 56 29  
65731 Eschborn/Ts. (Germany)

➔ Anmeldung / Kontakt

✉ [anmeldung@managementcircle.de](mailto:anmeldung@managementcircle.de)

☎ +49 6196 4722-800

💬 [kundenservice@managementcircle.de](mailto:kundenservice@managementcircle.de)