

Kommunikation im Handwerksbüro

Thema:	„Man kann nicht nicht kommunizieren!“ Dieser Satz stammt von dem bekannten Kommunikationswissenschaftler Paul Watzlawick. Kommunikation heißt nicht nur Informationen auszutauschen oder zu übermitteln, sondern auch miteinander in Verbindung zu treten. Wir kommunizieren immer und überall, auch wenn die Kommunikation hin und wieder „ohne Worte“, also nonverbal stattfindet. Gerade bei einer Tätigkeit im Büro, wo alle Fäden zusammenlaufen, werden an die Kommunikationsfähigkeiten jeder Mitarbeiterin und jedes Mitarbeiters besonders hohe Anforderungen gestellt. Da gibt es zum einen die schriftliche Kommunikation in Form von Briefen und – heute immer häufiger – in Form von Mails. Bei diesen beiden Kommunikationsmöglichkeiten gilt es bestimmte Regeln zu beachten. Eine weitere Form der Kommunikation ist die mündliche Kommunikation, die sowohl persönlich – also vis-à-vis – als auch telefonisch stattfindet. Im persönlichen Gespräch können wir leichter am Mienenspiel unseres Gegenübers ablesen, ob und wie unsere Botschaft angekommen und aufgenommen worden ist. Beim Telefonat dagegen ist dies schon etwas schwieriger, es gibt jedoch viele Möglichkeiten auch telefonisch gut „anzukommen“. Eine besondere Herausforderung ist die Kommunikation in Konfliktsituation. Diese können zum einen dadurch entstehen, dass man es mit besonders schwierigen Zeitgenossen zu tun hat oder sich unser Gegenüber in einer besonders schwierigen Situation befindet.
Inhalte:	• Grundlagen der Kommunikation • schriftliche Kommunikation • mündliche Kommunikation • professionell telefonieren
Voraussetzungen:	Das Seminar richtet sich an Betriebsinhaber, Mitarbeiter aus Mitgliedsbetrieben der Kreishandwerkerschaft Emsland Mitte-Süd.
Ort:	Kreishandwerkerschaft Emsland Mitte-Süd An der Feuerwache 10 49716 Meppen
Dauer:	09.00 Uhr – 16.00 Uhr
Kosten:	180,00 € zzgl. USt. (incl. Getränke & Mittagsimbiss) Preis für Nicht-Innungsmitglieder: 225,00 zzgl. USt.
Anmeldung:	Per Anmeldeformular oder auf unserer Homepage www.campushandwerk-swn.de Für diesen Lehrgang gelten unsere „Allgemeinen Teilnahmebedingungen“ (ATB), die Sie auf unserer Homepage (www.campushandwerk-swn.de) herunterladen können.