



2-tägige Weiterbildung 2016

für Pfarreisekretärinnen und –sekretäre
in der Propstei Wislikofen

Drehscheibe Sekretariat – und es läuft rund!

Arbeitsweise

Die TN

- bringen ihre Fragen und Themen aktiv ein
- vertiefen die Inputs direkt und konkret an Ihre Fragen und Themen
- lernen im Austausch voneinander und miteinander

Ziele

Die Teilnehmenden

- Kennen die vielschichtigen Anforderungen an einen gut funktionierenden Informationsfluss und konkrete Umsetzungshilfen
- Setzen sich intensiv mit der eigenen Rolle – dem Auftrag, der Verantwortung, dem Handlungsspielraum (handeln und verhalten) auseinander
- Setzen sich aktiv mit der zukunftsorientierten klaren Positionierung dieser Dienstleistungs-Funktion auseinander und entwickeln diese weiter
- Kennen verschiedene Verhaltensstrategien in der Kommunikation und können diese gezielt einsetzen
- Schaffen konkrete individuelle Erkenntnisse zu den eingebrachten Themen
- Formulieren zu einem Thema exemplarisch den Optimierungsbedarf im Sinne einer Zielsetzung und bereiten die Umsetzung vor

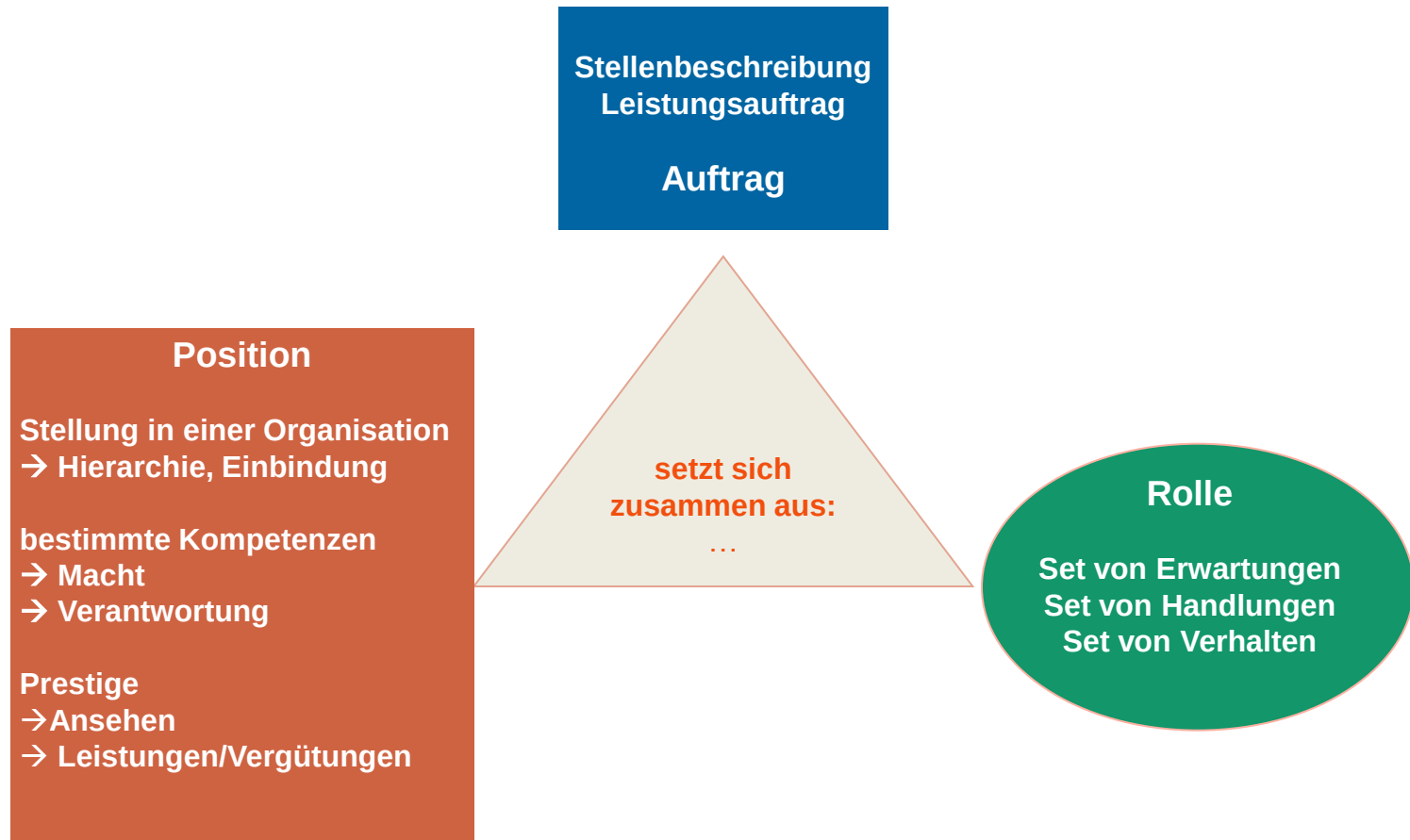
Vorstellungs- und Einstiegsrunde

Erarbeiten der 'Kundengruppe'

- Name
- Ort - Bistum
- Pfarreigrösse und ...
- Teamgrösse und Funktionen
- *und noch ein weiterer 'Kunde' für die Pinnwand*
- 1 Minute Statements + 'Kunde'

Chancen und Herausforderungen der Drehscheibe Sekretariat

- Was mir an dieser Aufgabe gefällt und mich erfüllt.
(Gespräch und Notizen auf Flip – abschliessend ca. 3 - 4 markante Punkte markieren)
- Was mich herausfordert oder manchmal schwierig ist.
(alle auf Flip notieren)



**Eine Rolle konstruiert und bestätigt
sich aus:**

Set von Erwartungen

Set von Handlungen

Set von Verhalten

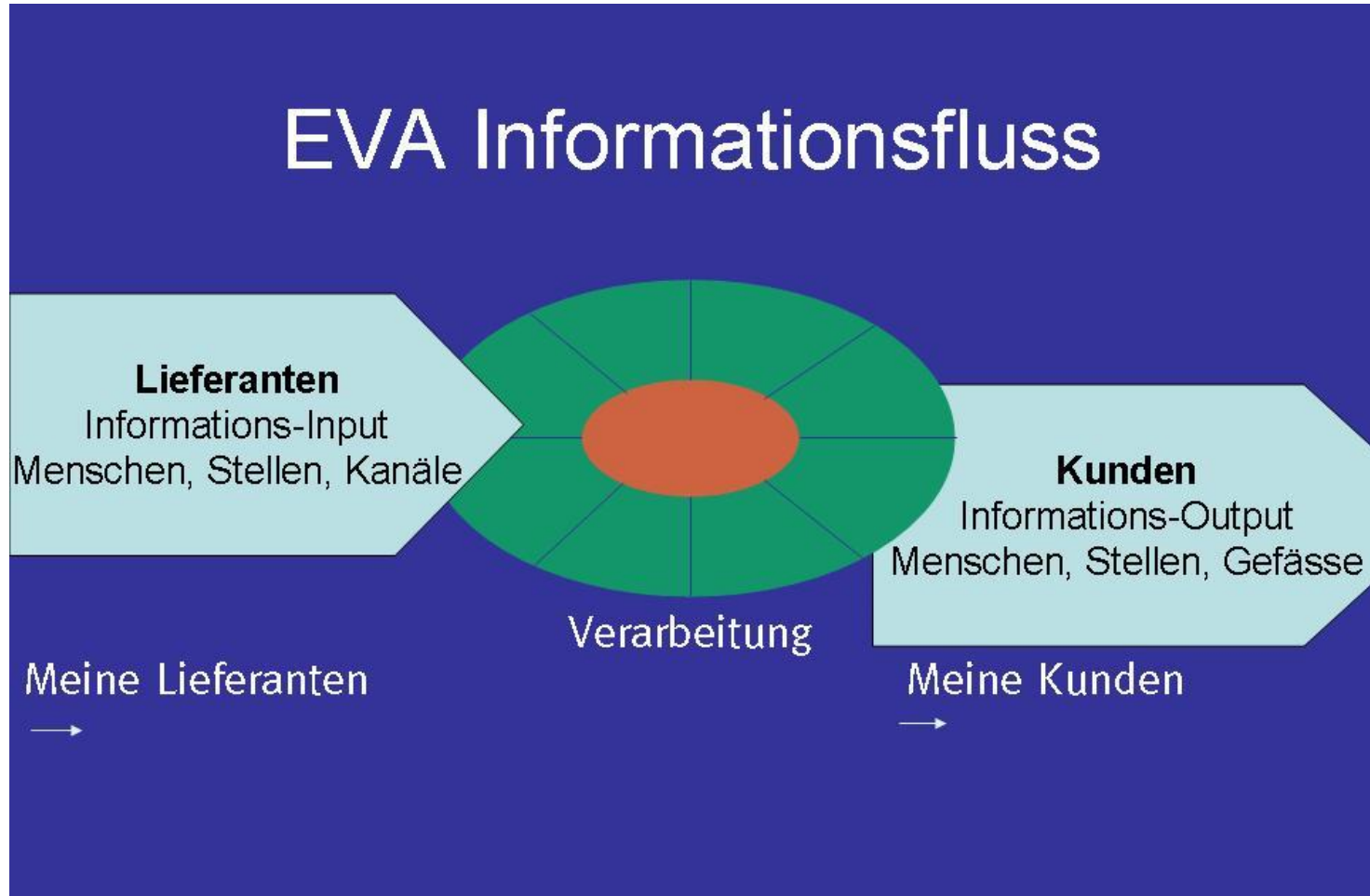
Explizite Informationen

Implizite Informationen



Informationsmedien

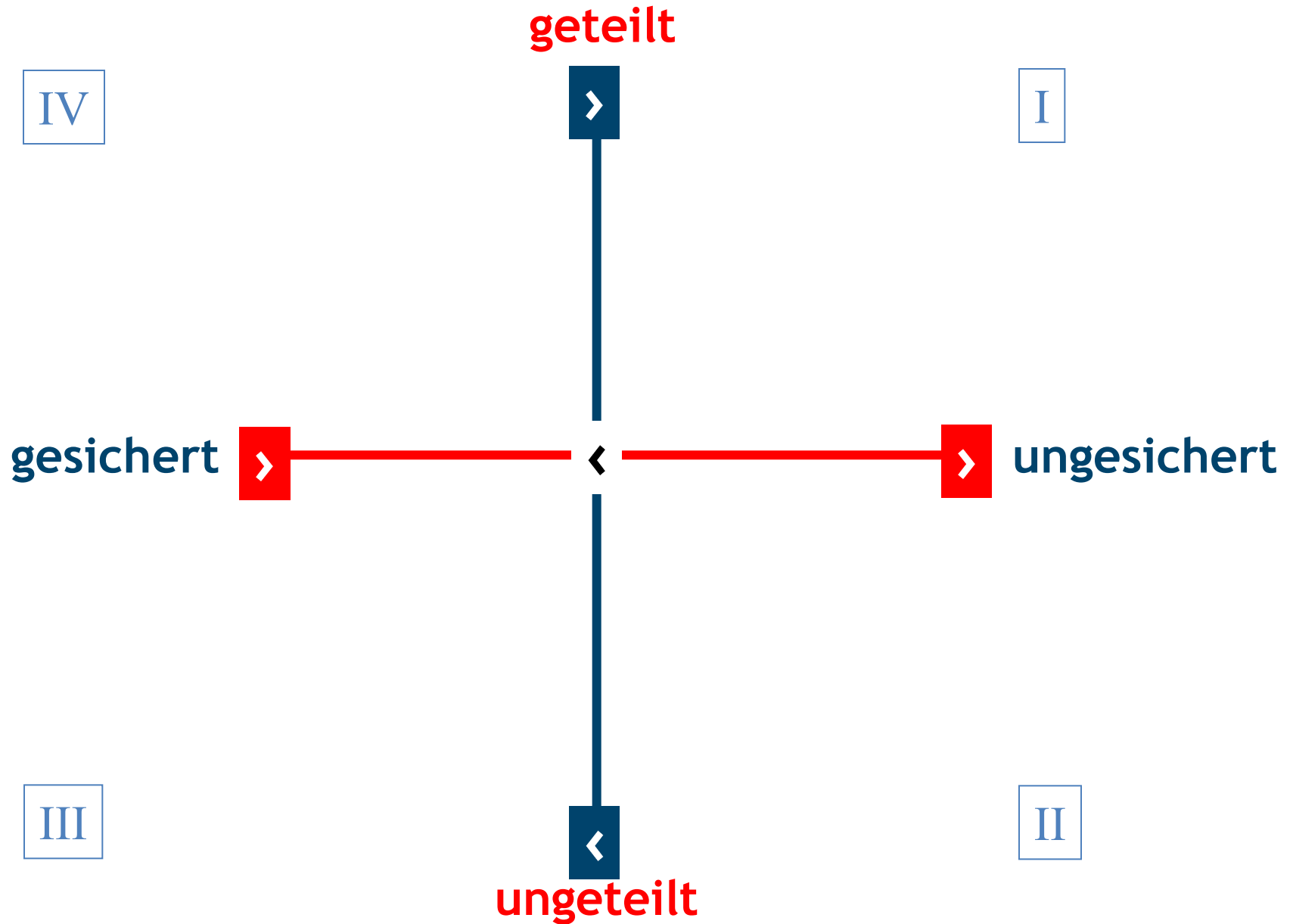
EVA Informationsfluss



Qualitätskriterien – klar muss sein ...

- Wer liefert was?
- Zu welchem Zeitpunkt?
- Wie häufig?
- In welchem Umfang?
- Mit welchem Medium?
- In welcher Qualität?
- In welchem Zusammenhang (Kontext)?

Informationen können sein:



Wissen und Können sind Grundlage des richtigen Handelns

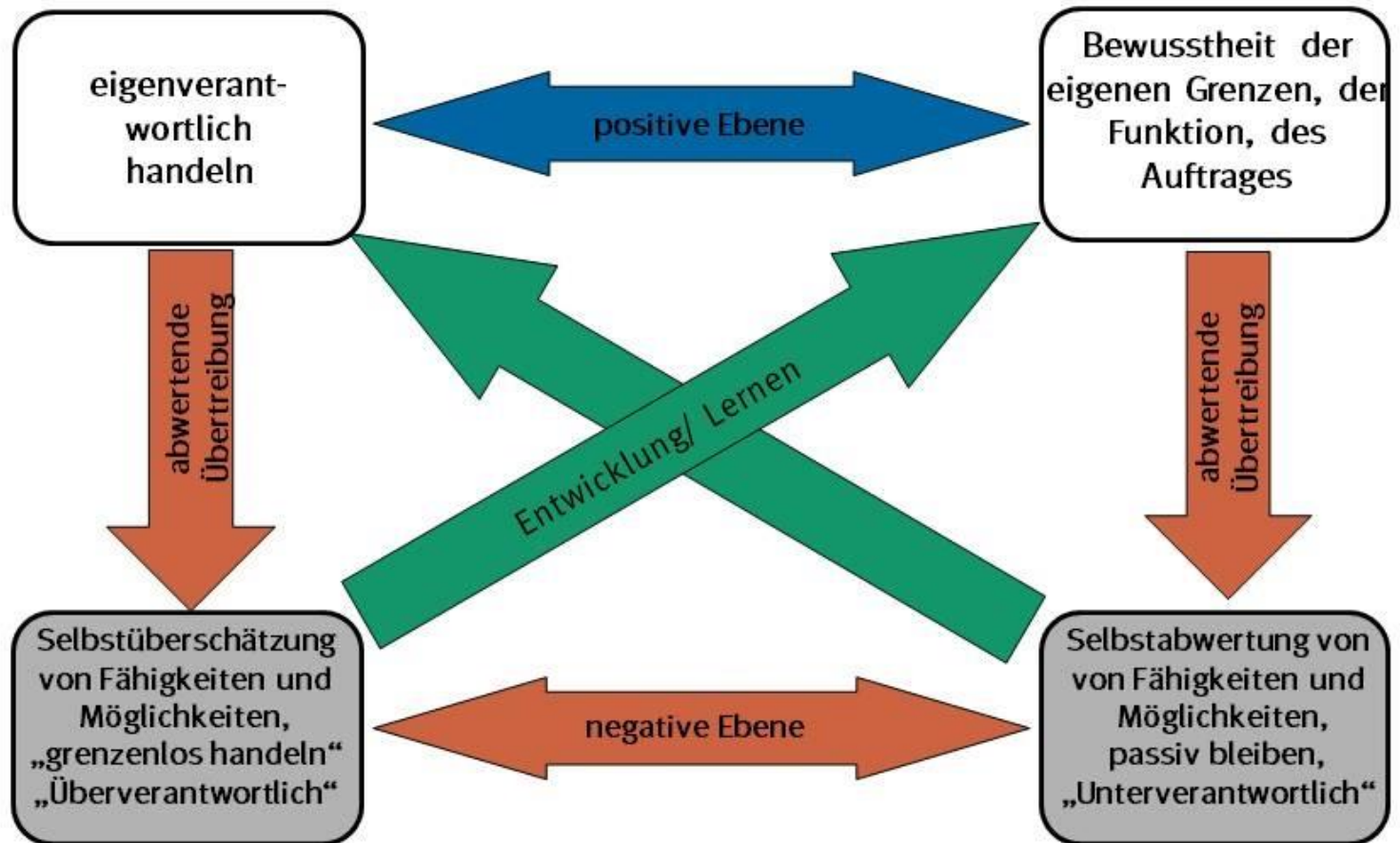
- Daten → miteinander richtig verknüpft
führen zu
- Fakten/Informationen → in den richtigen Zusammenhang gesetzt, einer Situation entsprechend angepasst
führen zu
- ✓ Wissen und Können → erfolgreiches Handeln



Information zugänglich machen – geteilt und gesichert



Wertequadrat: eigenverantwortlich handeln



Kommunikationskompetenz

- Die Lösung liegt immer in einer bewussten und gekonnten Kommunikation.
- Indem ich eine klare Position beziehen, Stellung nehme
 - zustimme
 - abgrenze
 - einbringe, Vorschläge mache, mich durchsetze

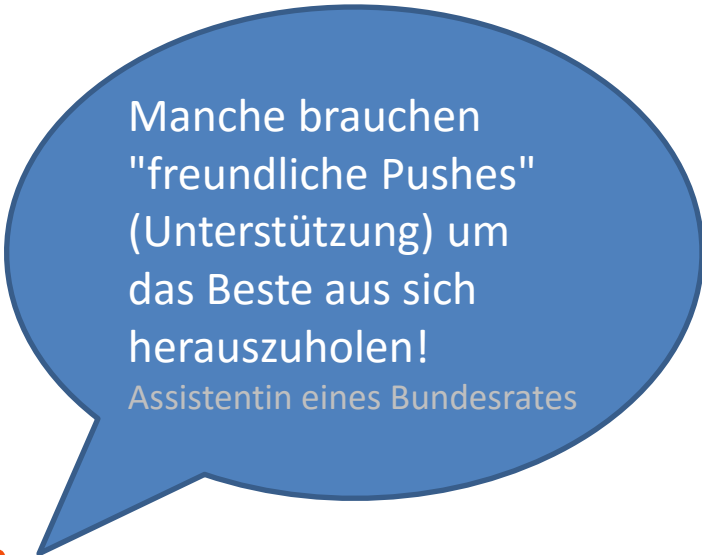
Fallbeispiele am Telefon/Besucher/im Team

Kommunikations-Strategien für herausfordernde Situationen

- Bedürfnisse betonen – nicht Positionen – Interessen abwägen
- Feedback geben: Verhalten/Gesagtes beschreiben, Folgen aufzeigen und Wunschverhalten formulieren (GfK)
- Rollentausch: Wenn Sie mich wären ...
- Varianten zur Wahl: Wäre es Ihnen lieber so oder so...
- Schlechtwetter-Kommunikation / Konflikt
- Meta-Ebene

Üben 1. Teil (am Telefon)

- Denkt euch eine Beispiel-Situation aus der Praxis aus – nur so allgemein
- Vorbereitung an einem Beispiel durchspielen, noch nicht Gespräch führen
- Verteilt die Rollen: Sek – 2. Person – Beobachterin
- Rolle übergeben (hinter Person stehen, Schulter fassen und Info geben)
- Auftrag Beobachterin: Welche Strategien kann ich beobachten, wie wirken diese? Was hat geholfen/war hinderlich?
- Einrichten: Rücken an Rücken
- Konzentriert euch kurz auf die Rolle und auf die Verhaltensstrategie
- Gespräche führen
- 1x wechseln

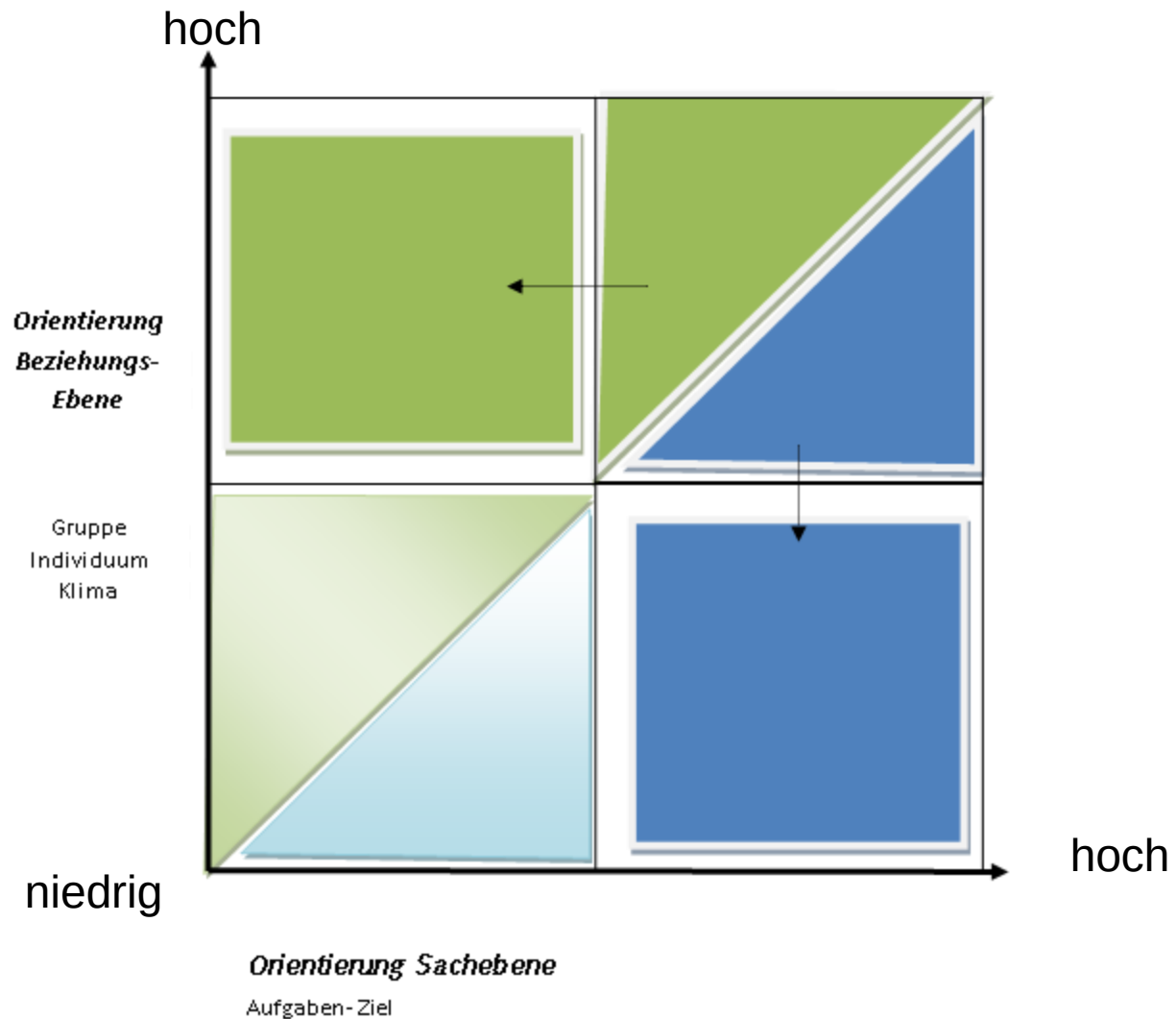


Manche brauchen
"freundliche Pushes"
(Unterstützung) um
das Beste aus sich
herauszuholen!
Assistentin eines Bundesrates

**"Slaves do what others want,
servants do what others need."**

James C. Hunter

Den passenden Stil finden



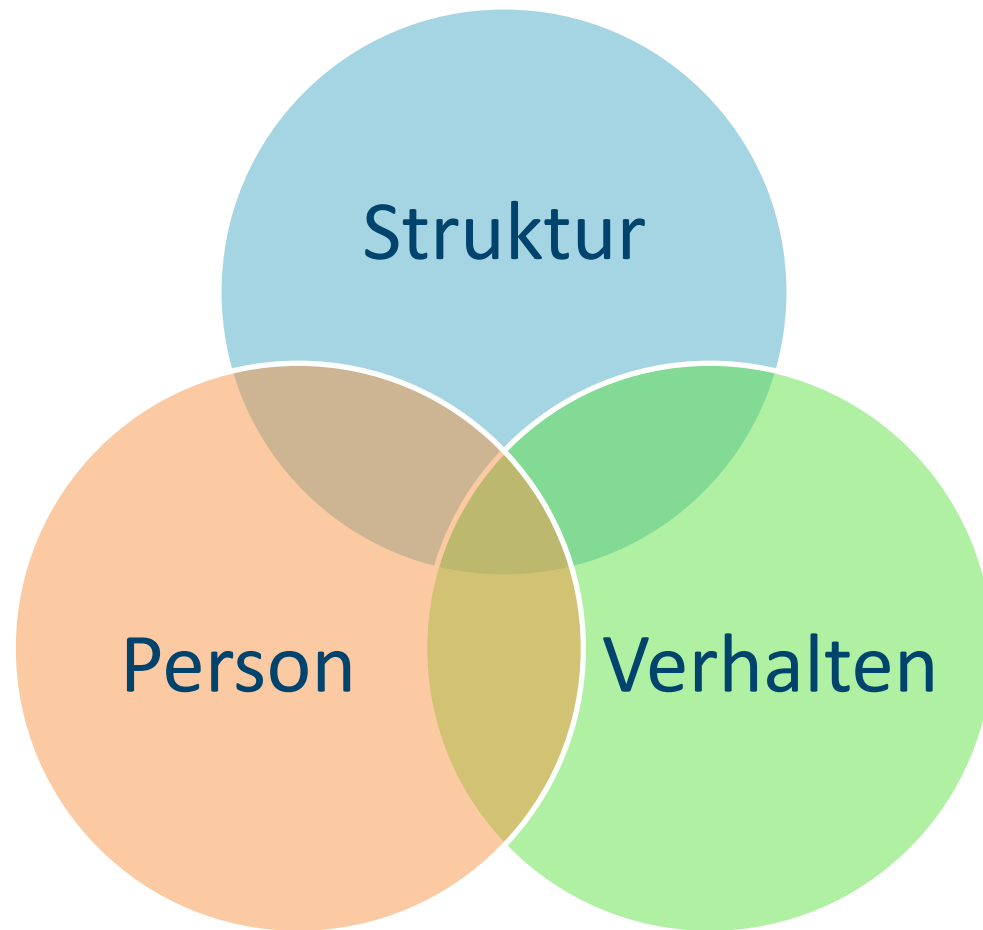
Lenken und Verantwortung übernehmen - ohne Positionsmacht

Situationen, in welchen ich

- lenken muss.
- etwas (ein)fordern muss.
- etwas durchsetzen muss.



Wie kann ich Einfluss nehmen – ohne Positionsmacht?



Rolle klären – Rollen gestalten

- Rolle ist geprägt durch erwartetes Handeln und Verhalten.
- Verhalten ist gelernt und kann verändert werden.
- Warum wir Rollen übernehmen, die nicht hilfreich sind.
- Rollen klären – Rollen gestalten.

Arbeiten an den Fallbeispielen der Teilnehmenden

- 1. Situation beschreiben
- 2. Situation analysieren

Was sollte nachher besser/anders sein?

Worauf habe ich Einfluss? Meinen Handlungsspielraum?

Was kann ich verändern, beitragen?

- 3. Welches könnten hilfreiche Strategien sein?
(Erfahrung, bis jetzt Gelerntes)
- 4. Eine Schlüsselsituation finden
- 5. Das Neue üben

Mein Verantwortlichkeitsbereich

planbare Aufgaben

nicht planbare Aufgaben

wiederholend	individuell	spontane Aufgaben
standardisieren	planen	tun ev. Zuständigkeit klären
Prozesse Checklisten Standardformulare	Jahres- Monats- Wochen- Tagesplanung	Vorbereitung wichtig Schnittstellen Mitarbeiterführung einmalige Dienstleistung Ausnahme oder Kriseneinsatz
Anteil in Prozenten	Anteil in Prozenten	Anteil in Prozenten
gut zu delegieren	teilweise zu delegieren	schwierig zu delegieren
Häufigkeit Dauer Zeitpunkt	Häufigkeit Dauer Zeitpunkt	Häufigkeit Dauer Zeitpunkt

planbare Aufgaben *wiederholend*

- Zeitbedarf
- Im Planungsinstrument fest halten
- Prozesse inkl. Schnittstellen, Hilfsmittel, Formulare und Termine
- Prozessverantwortung
- Kontrolle: Termingenauigkeit, Vollständigkeit, formelle Richtigkeit

planbare Aufgaben *individuell*

- Siehe auch Auftragsentgegennahme/delegieren TN-Unterlage
- Abgabetermin jeweils festlegen
- Zeitreserven, Planung kommunizieren
- Strategien bei Spitzenbelastung:
 - Möglicher Abgabetermin kommunizieren
 - sich Planungs-Bedenkzeit ausbitten
 - einen Kompromiss machen. „*Es ist möglich diesen Teil zu machen, aber nicht jenen.*“
 - die Aufgabe, an jemanden anderen delegieren
 - einen "Deal" machen
 - ein klares Nein. Setzen Sie Ihre Grenzen, bevor Sie an Ihre Grenzen stoßen.

nicht planbare Aufgaben - *spontan*

- Zeitaufwand evaluieren (Multimoment-Studie)
- Zeitreserven freihalten – Planung
- Umgang mit Störungen trainieren
- Unnötige Störungen ausschalten
- Hilfen bereithalten: Informationsblätter, Vorlagen, Checklisten, Daten

Kalender - Microsoft Outlook

Datei Bearbeiten Ansicht Wechseln zu Extras Aktionen ?

outlook:Kalender

Neu Zurück Suchen Heute Tagesansicht Arbeitswoche Wochenansicht Monatsansicht Suchen Kontaktnamen eingeben

Suchen nach: Suchen in: Kalender Suche starten Löschen Optionen x

Kalender

November 2008

M	D	M	D	F	S	S
27	28	29	30	31	1	2
3	4	5	6	7	8	9
10	11	12	13	14	15	16
17	18	19	20	21	22	23
24	25	26	27	28	29	30

Dezember 2008

M	D	M	D	F	S	S
1	2	3	4	5	6	7
8	9	10	11	12	13	14
15	16	17	18	19	20	21
22	23	24	25	26	27	28
29	30	31				

Januar 2009

M	D	M	D	F	S	S
			1	2	3	4
5	6	7	8	9	10	11
12	13	14	15	16	17	18
19	20	21	22	23	24	25
26	27	28	29	30	31	1
2	3	4	5	6	7	8

Meine Kalender

- ☒ Kalender
- ☐ Kalender in Archivordner
- ☐ Kalender in Archivordner

[Freigegebenen Kalender öffnen...](#)

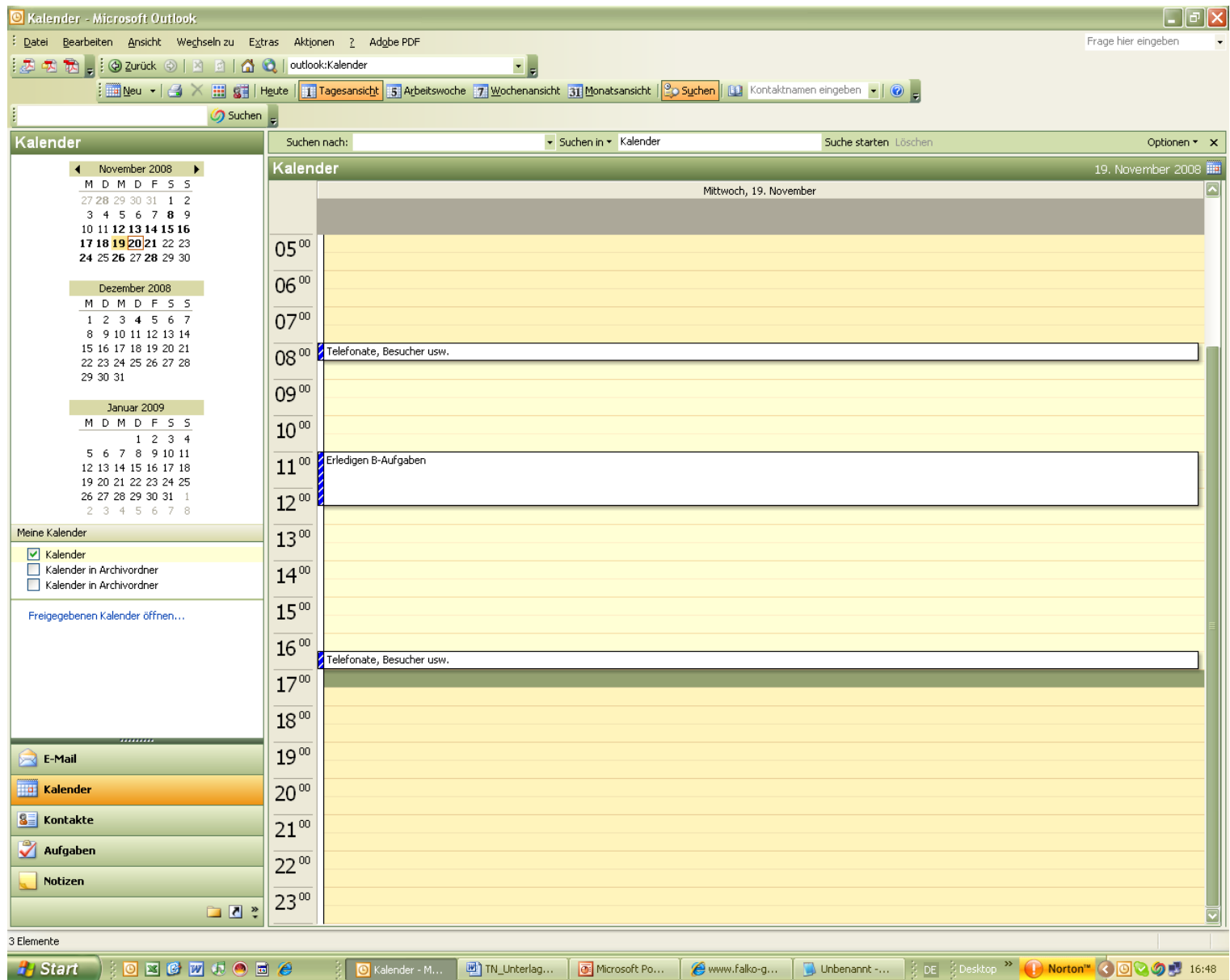
E-Mail

Kalender

Kalender

November 2008 - Dezember 2008

Montag	Dienstag	Mittwoch	Donnerstag	Freitag	Sa/So
17. November Workshop - Weiterentwicklung	18 13:00 13:30 Planungssitzung F	19	20 Seminar Kommunikation - Hasler (Basel)	21	22
					23
24 12:00 17:00 Vorbereitung Semi	25 Seminar AT Pflege Nottwil def	26 08:30 12:00 Sitzung Staub (Ho 13:00 13:30 Workshop 360 Fer	27	28 12:00 17:00 Intervision Luzern	29
					30
1. Dezember	2	3	4 17:00 22:00 FBR	5	6
					7
8	9	10	11	12	13
					14
15	16	17	18	19	20





Viel Erfolg und Zufriedenheit!