

EINLADUNG

zum OViRO-Seminar

Beziehungsmanagement „Das Geheimnis einer gelungenen Kommunikation“

Freitag, 25. Januar 2019, 15:00 bis 18:00 Uhr

Samstag, 26. Januar 2019, 09:00 bis 16:00 Uhr

In der OViRO Geschäftsstelle in Berlin

Zielgruppe:

Ärzte, Abrechnungsbeauftragte, Sekretärinnen, MFA's, MTRA's, Verwaltungsmitarbeiter/Innen.

Vorwort:

Sehr geehrte Kolleginnen und Kollegen,

sich selbst und andere besser erkennen, verstehen, akzeptieren und wertschätzen.

Im Eifer des Gefechts wird der Umgang zwischen Mitarbeitern und Ärzten und Patienten gelegentlich rauer. Es kommt zu Missverständnissen untereinander, die einen Weg für Teufelskreise im Praxisalltag öffnen.

In diesem Seminar erfahren Sie, wie Sie Beziehungen durch eine professionelle Kommunikation verbessern. Durch eine kollegiale Atmosphäre und Zufriedenheit am Arbeitsplatz wird Ihre Leistungsfähigkeit nachhaltig gesteigert.

Ein positives Persönlichkeitsbild hilft erfolgreich zu sein. Entdecken Sie, wie Sie den ersten Eindruck verbessern, souverän auftreten und Fettnäpfe vermeiden können.

Inhalte:

- Begegnung stilvoll und souverän meistern von Anfang an
- Kommunikation ist mehr als das gesprochene Wort
- Die Beschwerde hinter der Beschwerde
- Gruppendynamik: der Blick hinter die Kulissen wenn Menschen zusammenkommen

Für dieses Seminar steht Ihnen Frau **Verena Billerbeck** zur Verfügung, eine Koryphäe in der kommunikativen Welt. Frau Billerbeck ist Trainerin und Beraterin für Organisations- und Teamentwicklung, Führungskräfteentwicklung, Zeitmanagement und Konfliktmanagement und Personal-Coach. Frau Billerbeck ist tätig im gesamten deutschsprachigen Raum und kommt im November 2018 zu uns nach Berlin.

Wir laden Sie herzlich in die Hauptstadt Berlin ein und freuen uns auf Ihre Teilnahme.

Seminarleitung (OViRO Vorstandsmitglied):

Angelika Kleine, kleine.angelika@gmx.de, Telefon: 0561/98124667

Programmablauf:

Freitag, 25.01.2019:

15:00–15:45 **Begrüßung und Vorstellungsrunde**

15:45–16:00 **Pause**

16:00–17:00 **Die Begegnung stilvoll und souverän meistern von Anfang an**
Den Umgang formen: Grüßen, Begrüßen, Vorstellen und Bekannt machen.
Die Gestaltung des ersten Eindrucks und die berühmten 7 Sekunden
Der Umgang mit Patienten und Zuweisern
Welche Faktoren stören innere Souveränität und sicheren Ausdruck?

17:0–17:45 Wie Sie Menschen für sich gewinnen
Sich seiner Wirkung auf andere bewusst werden
Öffentlichen Veranstaltungen mit Sicherheit begegnen
Eigene Potenziale erkennen und nutzen
Kurze Übungen / Präsentationen, um einen Eindruck zu hinterlassen

17:45–18:00 **Fragen, Austausch, Diskussion, Seminarende**

ab 19:30 Gemütliches Beisammensein

Samstag, 26.01.2019:

09:00–09:15 **Begrüßung**

09:15–10:45 **Kommunikation ist mehr als das gesprochene Wort**

Das Kommunikationsquadrat (Schulz von Thun) hilft Gesagtes besser zu verstehen und eine Reflexion zu ermöglichen

Der eigenen Persönlichkeit Ausdruck geben

Körpersprache und Distanzzonen - die Botschaften auch ohne Worte

Unangenehme und peinliche Situationen angemessen ansprechen

Lösungsorientierung in spannungsgeladenen Situationen

Respektvolle Kommunikation im Berufsalltag, auch in schwierigen Situationen angemessen reagieren

10:45–11:00 **Pause**

11:00-12:30 **Die Beschwerde hinter der Beschwerde**

Das Teufelskreismodell zeigt die Dynamik im Konflikt

Marshall Rosenberg, um Konflikte zu verstehen und sie zu reduzieren

Spiegeln durch Paraphrasieren

Konflikte am Arbeitsplatz konstruktiv lösen, Störungen klären

12:30–13:30 **Mittagstisch**

13:30–14:30 **Gruppendynamik: der Blick hinter die Kulissen wenn Menschen zusammenkommen**

Handlungsoptionen, um gruppendynamische Prozesse in Ihren Teams konstruktiv und zielführend zu gestalten

14:30–14:45 **Pause**

14:45–5:30 Persönlichkeitstypen mit dem Persönlichkeitsmodell Riemann Thomann
Gesetzmäßigkeiten von Gruppenprozessen

15:30–16:00 **Abschluss**

Referentin:

Frau Verena Billerbeck, Hannover

Begrenzte Teilnehmerzahl!

Die Reservierung erfolgt nach Reihenfolge der Anmeldung.

Bitte nutzen Sie für Ihre **verbindliche** Anmeldung unser beigefügtes Formular.

Berufsverband der Sekretärinnen, Assistentinnen und sonstigen Angehörigen
verwaltungstechnischer Berufe (Office) in den Bereichen der Radioonkologie
in Deutschland - OViRO e.V. Reinhardtstr. 47, 10117 Berlin
Tel.: +49 (0)30 84 31 89 90 Mail: office@oviro.de
Fax: +49 (0)30 84 41 91 89 www.oviro.de



Verbindliche Anmeldung zum Informationsseminar per E-Mail oder Fax:

E-Mail: kleine.angelika@gmx.de oder Fax: 0561/98830174

Datum: Freitag, 25. Januar 2019 von 15:00–18:00 Uhr
Samstag, 26. Januar 2019 von 09:00–16:00 Uhr

Tagungsort: OViRO Geschäftsstelle, Reinhardtstraße 47, 10117 Berlin

Anmeldeschluss: 21. Dezember 2018

Teilnehmergebühr: OViRO-Mitglied: 350,00 EURO
Nichtmitglied: 400,00 EURO

Name: _____ E-Mail: _____

Adresse: _____

Tel.: _____

Berufsbezeichnung: _____ Berufsverband: _____

Ich willige ein, dass mir OViRO per E-Mail Informationen über zukünftige Seminare zusendet.
(Diese Einwilligung können Sie jederzeit durch Erklärung gegenüber OViRO widerrufen.)

Die Stornierung ist bis 4 Wochen vor der Veranstaltung kostenlos. Bei Absagen bis 14 Tage vor
Veranstaltungsbeginn wird die Hälfte, danach die gesamte Teilnehmergebühr fällig.

Die auf der nächsten Seite abgedruckte Datenschutzerklärung habe ich zur Kenntnis
genommen und möchte mich verbindlich für das Seminar anmelden.

Ort, Datum

Unterschrift

Zahlung der Seminargebühren:

Zahlungsempfänger: OViRO e.V., Institut: Deutsche Bank PuGK AG Berlin,

IBAN: DE88 1007 0024 0943 7195 00, BIC: DEUTDE33HAN

Verwendungszweck: OViRO-Beziehungsmanagement-Seminar 2019, Berlin

Eine Anmeldebestätigung erhalten Sie innerhalb von 14 Tagen nach Zahlungseingang.

Berufsverband der Sekretärinnen, Assistentinnen und sonstigen Angehörigen
verwaltungstechnischer Berufe (Office) in den Bereichen der Radioonkologie
in Deutschland - OViRO e.V.
Tel.: +49 (0)30 84 31 89 90
Fax: +49 (0)30 84 41 91 89

Reinhardtstr. 47, 10117 Berlin
Mail: office@ovi-ro.de
www.ovi-ro.de



Bitte denken Sie daran, Ihr Hotelzimmer selbst zu buchen. Bis zum 24.01.2019 ist dies für 95,00 Euro inkl. Frühstück im Mercure Hotel Berlin City, Invalidenstraße 38, 10115 Berlin, Tel. 030/308260, als Abrufkontingent unter dem Stichwort – OViRO – möglich.

Datenschutzerklärung

Die gesetzlichen Grundlagen für die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten, d. h. von der Erhebung über die Speicherung und Nutzung bis hin zur Löschung, bildet die Datenschutzgrundverordnung der Europäischen Union (DSGVO) in Verbindung mit den Datenschutzgesetzen des Bundes und der Länder. Wir verarbeiten Ihre personenbezogenen Daten ausschließlich im rechtlich zulässigen Rahmen und unter Beachtung der gesetzlichen Vorgaben.

Der Berufsverband der Sekretärinnen, Assistentinnen und sonstigen Angehörigen verwaltungstechnischer Berufe (Office) in den Bereichen der Radioonkologie in Deutschland – OViRO e.V. (OViRO), Reinhardtstraße 47, 10117 Berlin, ist Verantwortlicher im Sinne der DSGVO. Sie erreichen uns außer per Post auch unter der Telefonnummer: (030) 84 31 89 90, unter der Faxnummer: (030) 84 41 91 89 sowie unter der E-Mail-Adresse office@ovi-ro.de.

Datenerhebung

Mit der Seminaranmeldung erfahren wir Ihren Vor- und Nachnamen, Ihre Anschrift, Ihre E-Mail-Adresse, Telefonnummer sowie Ihre Berufsverbandmitgliedschaft. Diese Daten erheben wir gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. b) DSGVO, um das durch Ihre Seminaranmeldung begründete Vertragsverhältnis zu OViRO durchführen zu können. Die Daten werden genutzt, um die Rechnung zu erstellen, die korrekte Seminargebühr zu berechnen und Ihnen die Anmeldebestätigung und eventuelle Seminarunterlagen zuzusenden. Diese Daten werden für Nichtmitglieder gelöscht, wenn das Seminar durchgeführt wurde. Bei OViRO-Mitgliedern werden die Daten erst nach dem Ende der Mitgliedschaft gelöscht. Die Daten werden nicht gelöscht, falls und solange wir gesetzlich zur Aufbewahrung verpflichtet oder auf die Daten angewiesen sind, um rechtliche Ansprüche, beispielsweise wegen ausstehender Rechnungsbeträge, geltend zu machen. Die Daten werden anschließend gelöscht.

Darüber hinaus erfahren wir Ihre Berufsbezeichnung und, falls Sie bei Berufsverband eine andere Angabe als „OViRO“ gemacht haben, den Berufsverband, dem Sie angehören. Diese Informationen erheben wir gemäß Art. 6 Abs. 1 lit. f) DSGVO aus dem berechtigten Interesse heraus, die Zusammensetzung des Teilnehmerkreises und die Verbindung der Teilnehmer zu anderen Interessenverbänden zu erfahren. Damit können wir die Themen künftiger Seminare anpassen und Kooperationen mit den anderen Berufsverbänden fördern.

Der Verwendung dieser Informationen können Sie aus Gründen, die sich aus Ihrer besonderen Situation widersprechen. Nach Eingang Ihres Widerspruchs, verarbeiten wir die Daten nicht mehr und löschen sie umgehend.

Datennutzung

Die von Ihnen erhobenen Daten werden von uns zur teilautomatisierten Datenverarbeitung in elektronischer Form gespeichert und für die Durchführung des Seminars und die Entwicklung neuer Seminarinhalte sowie der Schaffung von Kooperationen zu anderen Berufsverbänden genutzt. Darüber hinaus teilen wir Ihre Daten dem Seminarleiter bzw. den ausführenden Referenten oder dem Betreiber des Tagungsortes mit, soweit dies zur Realisierung des Seminars (z. B. durch eine Eingangskontrolle) notwendig ist. Falls Sie uns gestattet haben, Ihnen Informationen über zukünftige Seminare per E-Mail zukommen zu lassen, nutzen wir Ihre E-Mail-Adresse dafür.

Ihre Rechte

In Bezug auf Ihre personenbezogenen Daten, die von uns erhoben, verarbeitet oder verwendet werden, stehen Ihnen eine Vielzahl an Rechten zu. Sie können:

1. **Auskunft** gemäß Art. 15 DSGVO verlangen, ob wir über Sie personenbezogene Daten verarbeiten und ggf. wie wir das im Detail tun, also hinsichtlich der genauen Art der Daten, deren Verwendungszweck, des Empfängers oder der Kategorien von Empfängern, falls Ihre Daten Dritten gegenüber offengelegt wurden, der Speicherdauer der Daten und vieles mehr. Wenn Sie eine Frage zu unserem Umgang mit Ihren personenbezogenen Daten haben und sei sie auch noch so speziell, dann kontaktieren Sie uns und wir werden Ihnen antworten.
2. Die **Berichtigung** unrichtiger Daten und die **Ergänzung** unvollständiger Daten gemäß Art. 16 DSGVO verlangen.
3. Die unverzügliche **Löschung** der Sie betreffenden personenbezogenen Daten gemäß Art. 17 DSGVO verlangen.
4. Die **Einschränkung der Verarbeitung** Ihrer Daten gemäß Art. 18 DSGVO unter den dort genannten Voraussetzungen verlangen. Während der eingeschränkten Verarbeitung werden Ihre Daten immer noch gespeichert, aber eine darüber hinaus gehende Verarbeitung erfolgt nur mit Ihrer Einwilligung.
5. Die Sie betreffenden personenbezogenen Daten, die Sie uns bereitgestellt haben, unter dem Gesichtspunkt der **Datenübertragbarkeit** gemäß Art. 20 DSGVO von uns in einem strukturierten, gängigen, maschinenlesbaren Format erhalten oder von uns verlangen, Ihre Daten einem anderen Verantwortlichen im Sinne der DSGVO zur Verfügung zu stellen.
6. **Widerspruch** einlegen gemäß Art. 21 DSGVO gegen die Verarbeitung Sie betreffender personenbezogener Daten, die wir aufgrund eines überwiegenden berechtigten Interesses verarbeiten, wenn sich Ihre Widerspruchsgründe aus Ihrer besonderen Situation ergeben.
7. Den **Widerruf** Ihrer Einwilligung zur Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten jederzeit gemäß Art. 7 DSGVO erklären. Die Rechtmäßigkeit der vor Erklärung des Widerrufs erfolgten Verarbeitung bleibt davon unberührt.
8. **Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde** gemäß Art. 77 DSGVO erheben, wenn Sie der Ansicht sind, dass die Verarbeitung Ihrer personenbezogenen Daten gegen die DSGVO verstößt.