

# Argumentation och problemlösning 3 dagar

- öva samtalsskicklighet och kommunikationsstilar
- så ökar du din kreativa förmåga för problemlösning
- lär dig att övertyga istället för att övertala



God förmåga att kommunicera är en förutsättning i arbetet som assistent eller sekreterare. För att kunna samordna och ge support på ett framgångsrikt sätt krävs att du kommunicerar tydligt och självsäkert i en rad olika situationer. Du måste kunna argumentera på ett övertygande sätt och kunna gripa tillfället i flykten och "förhandla" i en rad

situationer i det dagliga arbetet. Ofta ställs du också inför svåra situationer där kreativ problemlösning är nödvändig.

Den här kursen ger dig verktyg för problemlösning, kommunikation och argumentation.

Kursen vänder sig till dig som

är assistent, sekreterare eller chefs-sekreterare.

**Nästa kursstart är den 28 september 2011 i Stockholm.** Du kan boka dig på vår hemsida [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se) eller ringa 08-600 62 00, det går också bra att faxa eller posta bifogade svarskort.



Box 10074  
121 27 Stockholm-Globen  
Telefon: 08-600 62 00  
Fax: 08-600 29 50

Många av deltagarna har också valt följande kurser:

- Assistenten som samordnare
- Språkvårdsdagen
- Administrativ samordnare – diplomutbildning
- Skriv för att få resultat
- Projektadministratör

Läs mer om våra kurser på [www.foretagsuniversitetet.se](http://www.foretagsuniversitetet.se)

# Argumentation och problemlösning

## – för assistenter och sekreterare

### Deltagare

Kursen vänder sig till dig som är assistent, sekreterare eller chefssekreterare. Den fungerar utmärkt som ett nästa steg för dig som har gått *Administrativ samordnare – diplomutbildning* eller *Assistenten som samordnare*.

### Mål

Målet är att du efter kursen ska ha kunskaper som behövs för att

- kommunicera tydligare och säkrare i situationer som är vanliga i din yrkesroll
- argumentera och "förhandla" på stående fot
- identifiera problem och hitta lösningar på dem.

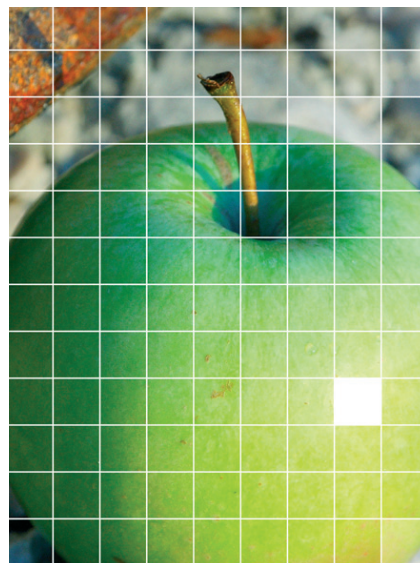
### Kursledare

Inger Callemo  
Sofie Runngren Nylén

### Bokning och rådgivning

För bokning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till bokning@foretagsuniversitetet.se.

För information och kursrådgivning ring 08-600 62 00 eller skicka e-post till kurs@foretagsuniversitetet.se.



### Dag 1

- 10.00 **Kreativitet och problemlösning**
- vad innebär kreativitet i arbetet?
  - vad begränsar min kreativitet?
  - hur ökar jag min kreativitet?
  - tankemönster
- 12.30 Lunch
- 13.30 **Problemlösning i praktiken**
- analysera problemet
  - sätta mål, hitta lösningar, utvärdera alternativ, fatta beslut
  - bedöma konsekvenser
- 15.00 **Vanliga problem i assistentens värld**
- praktiska övningar
- 17.00 Dag 1 avslutas

### Dag 2

- 09.00 **Kommunicera bättre**
- olika kommunikationsstilar
  - timing
  - feedback och bekräftelse
- Assertivt beteende**
- balanserat förhållningssätt
  - självsäker på ett positivt sätt
  - hävda sin åsikt utan att sätta sig på andra
  - säker och tydlig kommunikation
- 11.30 Lunch
- 12.30 **Argumentera**
- föra fram och nå fram med ditt budskap
  - övertyga utan att övertala
  - ord som förstärker
  - praktisk argumentationsträning
- 16.00 Dag 2 avslutas

### Dag 3

- 09.00 **Kommunicera i besvärliga situationer**
- olika typer av samtal
  - verktyg för god kommunikation
  - förhållningssätt
- 11.30 Lunch
- 12.30 **Kommunicera i besvärliga situationer fortsättning**
- praktisk kommunikations-  
träning med feedback  
individuellt och i grupp
  - träning i problemlösning,  
argumentation och  
kommunikation
- Förhandla på stående fot**
- praktisk träning i att förhandla i  
det dagliga arbetet
- 16.00 Kursen avslutas

Argumentation och problemlösning, 3 dagar

Datum	Ort	Kursavgift
28-30 september 2011	Stockholm	14 200

**Stockholm**, Globen City, Arenavägen 61. Hotellrum på Quality Hotel Globe kan bokas till reducerat pris. Telefon 08-686 63 00. [www.globehotel.se](http://www.globehotel.se)

**Tider**, 10.00-17.00 första dagen och 09.00-16.00 övriga dagar.

I kursavgiften ingår kursdokumentation, luncher samt för- och eftermiddagskaffe. Moms tillkommer.