



Behördenmanagement

Fortbildungen für Führungskräfte und Führungskräftenachwuchs 2025

FA-01 „Effiziente Kommunikation in emotionalen Situationen und Konflikten“

Datum: 17. bis 19. Februar 2025 (Montag bis Mittwoch)

Ort: Bad Kreuznach

Zielgruppe: Führungskräfte, die bereits die Basismodule absolviert haben.

Inhalt: Fachwissen und rationale Intelligenz sind zwar wichtig, doch wie oft stoßen Sie in Mitarbeitergesprächen und/oder in Gesprächen mit Kollegen /-innen und besonders in schwierigen, konfliktgeladenen Gesprächen auf kommunikative Hindernisse?

Der intelligente Umgang mit Emotionen verbessert Ihre Menschenkenntnis und eröffnet Ihnen neue Spielräume in der Kommunikation. Sie reflektieren und erfahren, wie Sie in schwierigen Gesprächen wertschätzend und zielführend agieren.

Hintergrund Emotionen und Emotionsmanagement

- Die emotionale Reaktion und Ihre Ursachen
- Grundlagen Emotionale Intelligenz- was ist das?
- Prinzipien und Kompetenzen der Emotionalen Intelligenz und Ihre Bedeutung für die Führung von Mitarbeiter*innen
- Erkennen und verstehen der eigenen Gefühle und Potenziale
- Reflexion eigener Wahrnehmungs- und Verhaltensmuster
- Emotionsmanagement für sich und Ihre Mitarbeiter*innen

Grundlagen Konflikte und Konflikterhellung

- Merkmale von Konflikten, heiße und kalte Konflikte
- Konfliktarten, Symptome und Ursachen erkennen
- Das Eskalationsmodell – Ausstieg aus der Konfliktspirale
- Erkennen Ihres Konfliktstils, Selbst- und Fremdwahrnehmung
- Welche Rolle haben Sie: Konfliktpartei oder „Mediator*in“?

Wertschätzende Kommunikation als Basis für konstruktive Gespräche

- Wertschätzende Kommunikation: Zwischen Absicht und Wirkung
- Einstellen und „abholen“ Ihres Gesprächspartners*in
- Verständnis und Einsatz von Körpersprache
- Fragen stellen und zuhören; Do´s und Dont´s in der Kommunikation

Erfolgreiche Gesprächsführung in schwierigen Situationen

- Die Vorbereitung (persönlich, inhaltlich, methodisch)



Behördenmanagement

Fortbildungen für Führungskräfte und Führungskräftenachwuchs 2025

- Einstellen auf den Gesprächspartner*in- ermitteln der Bedürfnisse, Ziele und potenzielle Stolpersteine
- Gespräch aktiv gestalten: Reflexion von förderlichen Gesprächsverläufen- Erstellen eines „möglichen Leitfadens“
- Die Durchführung
 - Positiv formulieren und Nutzen-Argumentation
 - Empfindlichkeiten aufgreifen und gewinnbringend einbringen
 - Souveräner Umgang mit Einwänden und Kritik
 - Gesprächsführung in der Praxis anwenden

Methodisch kommen Trainerimpulse, Selbstreflexion, Kleingruppenarbeiten, Praxisübung und Erfahrungsaustausch zum Einsatz.

Referierende: Brand Communication Coach
Stephanie Schützen
Zertifizierte Mediatorin, Trainerin, Coach

Anmeldefrist: 5. November 2024

Veranstalter: Rheinland-Pfalz