

## ■ Entscheiden – Kritisieren – Kontrollieren: 'Schwierige' Themen erfolgreich ansprechen



Die Führungsrolle ist immer wieder mit Kommunikationssituationen verbunden, in denen Führungskräfte mit einzelnen Mitarbeiter/innen 'unangenehme' Themen ansprechen und für ein verändertes Verhalten Motivation und Akzeptanz schaffen müssen. Ob es dabei um die Einhaltung betrieblicher Rahmenregelungen (Zeiterfassung, Raucherpausen, Arztbesuche u.a.), vermutete Alkoholprobleme, unangemessenes Verhalten gegenüber den Bürgern als Kunden der Verwaltung, private Aktivitäten während der Dienstzeit oder Leistungsmängel und Rückstände u.a. geht – immer ist das eigene kommunikative Vorgehen eine wesentliche Komponente, um bei den Mitarbeiter/innen Akzeptanz und Motivation für ein verändertes Verhalten zu erreichen. Das Seminar gibt Gelegenheit, das führungsmäßige Vorgehen in Praxissituationen zu reflektieren und das eigene Gesprächsverhalten bei 'unangenehmen' Themen zu trainieren.

## ■ Ziel des Seminars

ist es, den teilnehmenden Führungskräften konkrete Unterstützung zu geben, wie sie ihre Vorgehensweise und ihren Kommunikationsstil bei 'schwierigen' Themen in der Führungskommunikation mit ihren Mitarbeiter/innen weiter optimieren können.

## ■ Inhaltsübersicht

- Welche Themen und Situationen ich als Führungskraft als 'schwierig' und 'unangenehm' empfinde
- Eigene Rolle im Spannungsfeld zwischen betrieblichen Zielen und Mitarbeiterbedürfnissen
- Kommunikatives Repertoire für konstruktive Kritik und das Schaffen von Akzeptanz
- Von den Mitarbeitern/innen als 'negativ' empfundene Entscheidungen kommunizieren
- Rückstände und Fehlleistungen thematisieren
- Mit dem Thema Leistungs- und Ergebniskontrolle umgehen
- Auf die Einhaltung von Arbeitszeit- und Pausenregelungen ansprechen
- Persönliche und telefonische Erreichbarkeit thematisieren
- Unangemessenes Verhalten gegenüber Kunden ansprechen
- Mit privaten Telefonaten, Mail-Verkehr und Internetrecherche während der Arbeitszeit umgehen
- Gespräche bei Alkoholverdacht führen
- u.a.m.

