

## ■ Umgang mit Ängsten und Widerständen: Kommunikation im Veränderungsprozess



Die derzeitigen Veränderungen in der Verwaltung sind seitens der Mitarbeiter/innen mit einer Reihe von Fragen, Ängsten und Widerständen verbunden. Motivation und Identifikation können dadurch beeinträchtigt werden. Die Akzeptanz und Mitwirkung der Mitarbeiter/innen ist aber entscheidend für die erfolgreiche Umsetzung in der Anpassung von Strukturen und Abläufen. Hier sind viele Gespräche mit den Mitarbeiter/innen erforderlich. Wie gelingt es mir, in diesen Gesprächen eine Öffnung der Mitarbeiter/innen zu erreichen und ihre Bedenken ernst zu nehmen? Wie kann ich gleichzeitig die Position der Verwaltung klar und offen kommunizieren? Wie gehe ich mit den Sorgen wegen zunehmender Arbeitsverdichtung um? Wie schaffe ich positive Perspektiven für die Zukunft? u.a.m.

## ■ Ziel des Seminars

ist es, auf der Grundlage praktischer Situationen die Kommunikation in typischen Phasen des Veränderungsprozesses zu reflektieren und zu trainieren. Die Teilnehmer/innen erhalten daraus konkrete Unterstützung zur weiteren Optimierung ihres persönlichen Kommunikationsstils in schwierigen Führungsgesprächen.

## ■ Inhaltsübersicht

- Typische Situationen der Kommunikation in Veränderungsprozessen
- Erfolgsfaktoren der Kommunikation in Veränderungsprozessen
- Veränderungskommunikation in Einzelgespräche bzw. Team- und Gruppensituationen
- Über anstehende Veränderungen informieren
- Skeptische Stimmungslagen erkennen und ansprechen
- Ziele und Aktivitäten der Verwaltung darstellen und erläutern
- Mit Bedenken und Gegenargumenten umgehen
- Das Thema Arbeitsverdichtung ansprechen
- Für aktive Beteiligung am Veränderungsprozess motivieren
- Mit schwierigen Gesprächspartnern im Kontext von Veränderungen umgehen
- Auf Rückzug und Resignation reagieren
- Mit Rückschlägen umgehen
- Erfolge feiern

