

# Schlagfertigkeit für Führungskräfte (m/w/d)

## Schlagfertig in herausfordernden Konfliktsituationen mit Kunden und Mitarbeitern

**für** Führungskräfte, die Methodenkompetenz für mehr Sicherheit im Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern (Kunden, Mitarbeiter:innen) gewinnen möchten

**Termin(e)** 19.04.2023 in Dresden

**Alternativtermin(e)** 06.09.2023 in Chemnitz

jeweils 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

**Hinweis: Um Effektivität und Praxisnähe zu gewährleisten, sollten die Teilnehmer:innen Situationen und Beispiele aus dem Arbeitsalltag schildern, die im Seminar bearbeitet werden.**

**Dozentin** Burgund Freese

### Thema

Wer als Führungskraft mit Menschen zu tun hat, kann schnell in herausfordernde Gesprächssituationen kommen, die zu Konflikten führen. Hier gilt es, ebenso schnell wie angemessen zu reagieren. Ob in Feedback- und Kritikgesprächen oder auch in schwierigen Verhandlungssituationen, oft ist eine adäquate Reaktion mit den bekannten Schlagfertigkeitstechniken nicht möglich. Vielmehr bedarf es besonderer Vorgehens- und Verhaltensweisen, um Eskalationen zu verhindern und die Führungsrolle zu behalten. Das Wissen um zielorientiertes Fragen, aktives Zuhören, die Kenntnis von Argumentationshilfen sowie der Umgang mit Einwänden und Widerständen sind für diese schwierigen Gesprächssituationen daher sehr nützlich. Im Workshop werden das eigene Kommunikationsverhalten und die Gesprächsstrategien überprüft sowie Empfehlungen zu deren Optimierung gegeben. So gelingt es, künftig angemessen, überlegt und trotzdem schlagfertig zu agieren.

Anmeldung zum Seminar:

#### Schlagfertigkeit für Führungskräfte (m/w/d)

- am 19.04.2023 in Dresden (67-3144)
- am 06.09.2023 in Chemnitz (22-2213)

Bitte senden Sie uns Ihre Anmeldung

per Fax 0351 8322-422  
 per E-Mail [Kontakt@RKWcampus.de](mailto:Kontakt@RKWcampus.de)  
 Internet [www.RKWcampus.de](http://www.RKWcampus.de)

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Teilnehmer/in ..... Funktion .....

Firma/Anschrift .....

Telefon/Fax ..... Beschäftigte ..... Branche .....

E-Mail ..... Datum/Unterschrift .....

## Ihr Nutzen

- Sie gewinnen mehr Sicherheit im bewussten Einsatz von Gesprächstechniken und -taktiken.
- Sie lernen, sich besser auf schwierige Gesprächspartner einstellen zu können und erhöhen Ihre kommunikative Kompetenz bei der zeitnahen Entschärfung schwieriger Gesprächssituationen.
- Sie erweitern Ihr Handlungsspektrum durch den Einsatz adäquater und angemessener Reaktionen.
- Sie vertiefen Ihr Wissen hinsichtlich bekannter Schlagfertigkeitstechniken und erarbeiten hilfreiche und immer einsetzbare Fragetechniken.
- Sie schaffen sich mehr Handlungsspielraum, um Ihre Führungsrolle auch in angespannten Situationen behaupten und Eskalationen verhindern zu können.
- Sie erhalten in den Praxisübungen durch gezieltes Feedback mehr Klarheit über Ihre Wirkung.

## Methodik

Trainerinput, Gruppenarbeit, Diskussion und Ideenfindung, kreative Arbeitsmethoden, Übungen, Bearbeitung von Fallstudien (Beispiele der Teilnehmer), moderierter Erfahrungsaustausch

## Inhalte

- Zusammentragen und Visualisierung lösungsfördernder und -hemmender Kommunikationstechniken und Faktoren
- Betrachtung weiblicher und männlicher Kommunikationsmuster in Konflikten
- Überzeugen mit Argumenten, Vermeiden von Rechtfertigungen und Vorbeugen von Konflikten
- Erlernen eines vorurteilsfreien Umgangs und Stärkung der kommunikativen Ressourcen, z.B. mit emotionalen Gesprächspartnern durch Hinterfragen eigener Verhaltensmuster
- Aufzeigen der Bedeutung von Mimik und Körpersprache in Konfliktsituationen und Stärkung des Auftretens durch deren bewusstes Wahrnehmen und Einsetzen
- Fördern von mehr Selbstsicherheit durch eine klare und empathische Kommunikation
- Simulation von Praxissituationen der Teilnehmer:innen (optional mithilfe von Videofeedback zur Selbstreflexion)

Fragen zum Seminar beantworten wir Ihnen gern:

Kerstin Wolffgramm 0351 8322-337  
Maria Tamme 0351 8322-339  
Cornelia Stangner 0351 8322-373

### Teilnehmergebühr

einschließlich Arbeitsunterlagen: **350.00 EUR zzgl. 19% MwSt.**

### Anmeldungen

Wir freuen uns auf Ihre Anmeldungen. Sie erhalten rechtzeitig Ihre Durchführungsbestätigung mit Wegbeschreibung und Rechnung. Darin finden Sie auch die Kontaktdaten für Ihre eventuelle Hotelbuchung. Sie können nicht teilnehmen? Kostenfreie, schriftliche Stornierungen sind für **ein- und/oder zweitägige Seminare bis 14 Tage, für Lehrgänge, Arbeitskreise und EXKLUSIV-Seminare bis 21 Tage vor Veranstaltungsbeginn** möglich, es sei denn, in der Veranstaltungsbeschreibung ist eine andere Frist vereinbart. Geht uns die Stornierung innerhalb der vereinbarten Frist zu, entfällt die Teilnahmegebühr; schon bezahlte Beträge werden erstattet. Gern können Sie auch einen Ersatzteilnehmer benennen. Im Übrigen gelten die AGB (Seminarbedingungen) der RKW Sachsen GmbH Dienstleistung und Beratung.

### Rabattmöglichkeiten:

Mitglieder des RKW Sachsen e.V. erhalten **10% Rabatt** auf die Teilnehmergebühr. Sie sind interessiert? Bitte sprechen Sie uns an.