



Gesprächsführung nach kritischen Ereignissen am Arbeitsplatz für Führungskräfte – Gezielt stützen und souverän führen

Jede Führungskraft kennt diese Frage – wie begegne ich Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern die emotional aufgewühlt, niedergeschlagen oder in anderer Weise labil wirken? In diesem Rahmen wird von der Führungskraft erwartet, ungewohntes Verhalten bei Beschäftigten wahrzunehmen und darauf einzugehen ohne eigene Kompetenzen zu überschreiten. Dabei lassen sich vorab zwei Szenarien skizzieren:

Die beschäftigte Person ...

- a) ... ist nach einem konkreten und bereits abgeschlossenen Ereignis belastet, beispielsweise einem Übergriff durch einen Kunden oder Klienten
- b) ... verhält sich anders als gewohnt und dies mit negativer Auswirkung auf die Arbeitsleistung oder die Atmosphäre im Team. Wobei kein akuter Vorfall am Arbeitsplatz als Ursache angenommen werden kann.

Wir geben Ihnen die Kenntnisse und Methoden an die Hand, die Ihnen helfen, in klar begrenzten Gesprächen Ihre Beschäftigten adäquat zu unterstützen und die Handlungsfähigkeit Ihres Teams zu wahren.

Zentrale Inhalte auf einen Blick

- Professionelles und souveränes Verhalten als Führungskraft nach konkreten Vorfällen wie Gewalt am Arbeitsplatz
- Auf Beschäftigte eingehen, ohne eigene Kompetenzen zu überschreiten
- Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter stützen – was wirkt?
- Beschäftigte ansprechen, die belastet wirken
- Themen ansprechen, die einem persönlich unangenehm sind
- Besondere Krisen: Verdacht auf Alkoholsucht
- Professionelle Unterstützungsangebote empfehlen
- Gesprächsführungsleitfäden für verschiedene Situationen
- Umgang mit Wahrnehmungsdiskrepanz – Führungskraft und Mitarbeiterin oder Mitarbeiter sehen die Dinge anders
- Gruppenübungen

