

18. - 19.02.2027, Köln

Seminar

**Kommunikation in der Leitstelle –
Informationsketten.
Verantwortlichkeiten. Konflikte.**

Das Seminar

Kommunikation in der Leitstelle - Informationsketten. Verantwortlichkeiten. Konflikte.

Ob Telefon, Funk oder persönliches Gespräch: Kommunikation ist das zentrale Werkzeug in der Leitstelle. Informationen müssen vollständig, eindeutig und zur richtigen Zeit weitergegeben werden.

Gleichzeitig gilt es, auch in stressigen Situationen Lagebilder herzustellen, Entscheidungen abzustimmen und Konflikte professionell zu bewältigen. Missverständnisse können dabei nicht nur Abläufe beeinträchtigen, sondern auch sicherheitsrelevante Folgen haben.

Dieses Seminar verbindet Kommunikationskompetenz gezielt mit den besonderen Anforderungen operativer Leitstellenarbeit.

Die Teilnehmenden lernen bewährte Methoden und Modelle kennen und übertragen diese unmittelbar auf reale Situationen aus ihrem Arbeitsumfeld.

Gemeinsam mit praxiserfahrenen Trainerinnen und Trainern entwickeln sie Strategien für eine klare, strukturierte und zielgerichtete Kommunikation, die Sicherheit schafft und die Zusammenarbeit verbessert.

Zielgruppe:

- Mitarbeitende in Leitstellen
- Teamleitungen
- Schichtleitungen

Die Inhalte

Themen
Methoden und Modelle der Kommunikation
Kommunikation in Telefonaten, Funkgesprächen und persönlichen Gesprächen
Reduzierung von Missverständnissen
Herstellung gemeinsamer Lagebilder
Weitergabe sicherheitsrelevanter Informationen
Kommunikation bei Übergaben und Entscheidungsprozessen
Umgang mit Konflikten in der Leitstelle

Die Seminarreihe

Das Seminar ist Teil der Seminarreihe „Erfolgsfaktor Mensch in der Leitstelle“.

Die Reihe besteht aus vier Seminaren, welche alle unabhängig voneinander und in beliebiger Reihenfolge besucht werden können. Die Seminare können einzeln oder aufeinander aufbauend gebucht werden.

Unsere vier Seminarthemen:

- **Zusammenarbeit in der Leitstelle** - Grundlagen. Team. Ressourcen.
- **Kommunikation in der Leitstelle** - Informationsketten. Verantwortlichkeiten. Konflikte.
- **Stressmanagement und Resilienz in der Leitstelle** - Belastung. Ressourcen. Strategien.
- **Führung in der Leitstelle** - Orientierung. Sicherheit. Haltung.

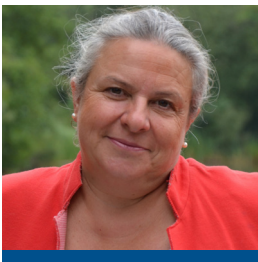
Die aktuellen Seminartermine finden Sie auf unserer [Webseite](#).

Ihre Referentinnen



Susanne Kufeld

ist Expertin für Führungskommunikation und Konfliktmanagement und bringt über 20 Jahre Erfahrung in Führungsverantwortung mit. Ihr Schwerpunkt liegt auf der Entwicklung und Unterstützung von Führungskräften sowie der Teamentwicklung.



Ilona Merkle

verfügt über mehr als 18 Jahre Erfahrung in der Entwicklung von Seminaren und Lehrgängen. Ihr Spezialgebiet ist die Schulung von Leitstellenmitarbeitenden im Bereich Team Resource Management. Sie ist Trainerin Erwachsenenbildung & Crew Resource Management Trainerin.

Weitere Informationen

Seminargebühr:

1.339 € zzgl. MwSt.

1.159 € zzgl. MwSt. für Beschäftigte, deren Unternehmen im Besitz der AkademieCard 20 sind.

Bildungsgutscheine der VDV-Akademie sind anrechenbar.

Die Gebühr beinhaltet die Teilnahme, Getränke,

Mittagessen, Kaffeepausen und ein gemeinsames Abendessen.

Veranstaltungsort:

memox Köln

Hohe Straße 160-168

50667 Köln

Seminarzeiten:

Do., 18. Februar 2027 von 09:00 – 17:30 Uhr

Fr., 19. Februar 2027 von 08:30 – 15:00 Uhr

Abendessen:

Am 18. Februar 2027 ab 19:00 Uhr gemeinsames Abendessen auf Einladung der VDV-Akademie

Übernachtungen Abrufkontingent

Hotel

CityClass Hotel am Dom
Am Hof 36-48
50667 Köln

Zimmerabruf unter

E-Mail: reservierung@cityclass.de

Stichwort: VDV

Preis pro Einzelzimmer/Nacht

149,90 € inkl. Frühstück und MwSt. zzgl. City Tax

Das Kontingent steht Ihnen bis zum 18.01.2027 zur Verfügung. Eine Stornierung ist bis 7 Tage vor Anreise kostenfrei möglich.

Ihr Ansprechpartner



Timo Kappertz

Geschäftsbereichsleiter

Veranstaltungsorganisation

VDV-Akademie GmbH

Telefon: 0171 523 86 70

E-Mail: kappertz@vdv.de

Alle Informationen sowie die Möglichkeit zur
Anmeldung direkt über unsere Webseite

[Zur Anmeldung](#)