

| LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR | | INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG | | FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT | | ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN | |
|------------------------------------|---|-------------------------------------|--|-------------------------------------|--------------------------------------|-----------------------------------|--|
| Compliance | Chancen-gleichheit | Gesund bleiben am Arbeitsplatz | Karriere machen bei der Stadt Mannheim | Führung - unsere Grundlagen | Führungs-kompetenz stärken | Projekt- und Prozess-management | Verwaltungs-wissen |
| Umgang mit Veränderung | Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit | Persönliche und soziale Kompetenzen | Coachings und Beratungs-angebote | Personal-entwicklung und Recruiting | Arbeitsrecht und Personal-verwaltung | IT-Training | Tools, Arbeits-techniken und -methoden |

UMGANG MIT DER BÜRGERSCHAFT IN DER PANDEMIE

Deeskalieren, vermitteln, Verständnis erzeugen für geltende (Hygiene-)Regeln

Zielgruppe
alle Mitarbeiter*innen

Einführung

Begegnungen mit Bürgerinnen*/Bürgern* im öffentlichen Raum verlaufen nicht immer harmonisch. Unter den Bedingungen der Pandemie nimmt die Anspannung bei manchen zu bzw. es verschärft sich das Konfliktpotenzial, speziell wenn auf das Tragen der Mund-Nasen-Be-deckung oder auf andere notwendige Einschränkungen hingewiesen werden muss. Was Sie als Mitarbeiter*innen dabei beeinflussen können, sind Ihre Haltung, Ihr Auftreten und die Art und Weise, wie Sie die Bürger*innen ansprechen. Entwickeln Sie Möglichkeiten, selbstsicher, klar, freundlich und im Sinne der Stadt Mannheim zu kommunizieren und Ihren Teil zum Schutz der Gesundheit der Menschen in Mannheim beizutragen.

Ziel

- Sie treten selbstsicher und kooperativ auf und finden mit einer förderlichen Haltung einen zielführenden Einstieg in ein Gespräch.
- Sie kennen Strategien, Techniken und Tipps für eine konstruktive Gesprächsführung.
- Sie können deeskalierende Gesprächstechniken einsetzen und so Konfliktsituationen entschärfen.

Leitlinienbezug

- Wir sind stolz auf unsere Stadt, ihre Kultur und ihre Traditionen. Das ist Verpflichtung und Antrieb für unsere Arbeit.
- Wir kommunizieren respektvoll.
- Die Stadtverwaltung ist ein Team. Wir gewinnen, indem wir uns gegenseitig stärken und nach außen abgestimmt auftreten.

Programm

Gelingende Kommunikation mit Bürgerinnen* und Bürgern*

- Tauschen Sie sich zu herausfordernden Begegnungen mit Bürgerinnen* und Bürgern* aus und lernen Sie voneinander.
- Erfahren Sie Grundlagen zielführender und gelingender Kommunikation.

Ansprache und Deeskalation bei der Durchsetzung geltender Regeln

- Entwickeln sie gemeinsam Strategien und Formulierungshilfen für eine klare Ansprache von Regelmissachtungen sowie für eine respektvolle Gesprächsführung.
- Lernen Sie deeskalierende Gesprächstechniken kennen um in Konfliktsituationen selbst-bewusst und entschärfend kommunizieren zu können.

Transfer in den Arbeitsalltag

- Bearbeiten Sie konkrete Beispiele aus Ihrer beruflichen Praxis und gewinnen Sie Erkennt-nisse für Ihre eigene Arbeit.
- Üben Sie Grundlagen der selbstbewussten und entschärfenden Kommunikation.

NOCH WENIGE
FREIE PLÄTZE
VERFÜGBAR
TERMIN VERSCHOBEN
NEUER TERMIN:
19.05.2021

Seminarnummer:
Q1.1.4.1

Methode:
Kollegialer Erfahrungsaustausch, Selbstreflexion, theoretische Inputs und Transfer in den Berufsalltag

Referent*in:
Moritz Nestle, Trainer, Mediator, Berater

Termin:
19.05.2021

Zeit:
09:00 Uhr – 16:30 Uhr

Ort:
Online-Seminar

Anmeldeschluss: *NEU*
17.05.2021

Gebühr:
zentral finanziert

HINWEIS:
Eine funktionierende Webcam ist notwendige Voraussetzung für die Teilnahme.

Headsets und Webcams können Sie auch beim Fachbereich Organisation und Personal ausleihen.