

LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Compliance	Chancengleichheit	Gesund bleiben am Arbeitsplatz	Karriere machen bei der Stadt Mannheim	Führung - unsere Grundlagen	Führungs-kompetenz stärken	Projekt- und Prozessmanagement	Verwaltungswissen
Umgang mit Veränderung	Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit	Persönliche und soziale Kompetenzen	Coachings und Beratungsangebote	Personalentwicklung und Recruiting	Arbeitsrecht und Personalverwaltung	IT-Training	Tools, Arbeitstechniken und -methoden

DEESKALIERENDE GESPRÄCHSSTRATEGIEN

Konfliktreiche Gespräche mit Bürger*innen konstruktiv und souverän führen

Zielgruppe

alle Mitarbeiter*innen

Einführung

Ist es Ihnen auch schon passiert, dass plötzlich ein*e wutschnaubende*r Bürger*in vor Ihnen stand? Bei Unzufriedenheit lassen Bürger*innen ihrem Frust oft direkt bei der nächsten zugänglichen Person freien Lauf. Erfahren Sie deshalb, wie man in einer solchen Situation einen ‚kühlen Kopf‘ bewahrt und den Konflikt souverän und professionell löst. Üben Sie praxisnah und wenden Sie das Erlernete umgehend an.

Ziel

- Sie beherrschen deeskalierend wirkende Gesprächstechniken und können diese anwenden.
- Sie lernen, Ihren Standpunkt zu vertreten und dabei respektvoll zu bleiben.
- Sie verhalten sich in Konfliktsituationen professionell.

Leitlinienbezug

- Gute Kommunikation ist die Aufgabe von allen. Wir kommunizieren respektvoll.

Programm

Professionelles Verhalten in Konfliktsituationen

- Lernen Sie, sachlich in Ihrer Rolle als Mitarbeiter*in zu bleiben.
- Führen Sie Ihre Gespräche verständnisvoll, aber trotzdem zielorientiert.
- Lernen Sie, das Konfliktgespräch an der richtigen Stelle zu beenden.
- Erfahren Sie, was Ihnen in schwierigen Gesprächen Sicherheit gibt.

Den richtigen Ton treffen

- Sie eignen sich an, konsequent zu bleiben.
- „Der Ton macht die Musik“: Treffen Sie im Gespräch den richtigen Ton.

Der praktische Transfer in Ihren Arbeitsalltag

- Sie bearbeiten konkrete Praxisbeispiele der Teilnehmenden und erhalten dabei Erkenntnisse für Ihre eigene Arbeit.
- Erarbeiten Sie gemeinsam einen Leitfaden zum Umgang mit aufgebrauchten Gesprächspartner*innen.
- Üben Sie handhabbare und wirksame Gesprächstechniken ein, die Konflikte entschärfen.



Seminarnummer:
Q3.1.4.5

Methode:
Einzel-, Gruppenarbeit, Arbeit im Plenum, Übungen anhand von konkreten Beispielen aus dem Arbeitsalltag der Teilnehmenden

Referent*in:
Brigitte Teufel
Training und Beratung, Karlsruhe

Termin:
13.07.2022 und
14.07.2022

Zeit:
jeweils 08:30 – 16:30 Uhr

Ort:
Studieninstitut Rhein-Neckar,
U 1, 16-19, 68161 Mannheim
Raum 520

Anmeldeschluss:
29.06.2022

Gebühr:
zentral finanziert

[ANMELDEFORMULAR](#)