LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Werte, Regeln, Vorschriften	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

MIT SCHWIERIGEN GESPRÄCHSSITUATIONEN SICHER UMGEHEN
Professionelle Gesprächsführung im Bürger*innenkontakt

Zielgruppe
alle Mitarbeiter*innen

Einführung
Der Kontakt mit Bürger*innen ist vielfältig und nicht selten von unterschiedlichen Erwartungen, Unsicherheiten oder belastenden Lebenssituationen geprägt. Gerade in emotionalen oder konfliktbehafteten Gesprächen sind eine klare Haltung, kommunikative Sicherheit und ein professioneller Umgang mit schwierigen Gesprächsdynamiken gefragt. In diesem Seminar lernen Sie, auch in herausfordernden Situationen ruhig, wertschätzend und lösungsorientiert zu kommunizieren. Anhand praxisnaher Beispiele reflektieren Sie ihr eigenes Kommunikationsverhalten und erweitern ihre Gesprächskompetenz durch wirksame Methoden der Deeskalation und Konfliktbewältigung. Ziel ist es, auch unter schwierigen Rahmenbedingungen handlungsfähig zu bleiben, tragfähige Gesprächsbeziehungen aufzubauen und den Bürger*innenkontakt professionell und serviceorientiert zu gestalten.

Ziel
- Sie kennen wirksame Methoden der professionellen Gesprächsführung und Deeskalation in herausfordernden Gesprächssituationen.
- Sie haben einen Überblick über Strategien zum konstruktiven Umgang mit Emotionen, Widerständen und Konflikten im Bürgerkontakt erhalten.
- Sie sind in der Lage, auch in anspruchsvollen Gesprächssituationen sicher, wertschätzend und lösungsorientiert zu kommunizieren.
- Sie erlernen die kommunikationspsychologischen Grundlagen.
- Sensibilisierung für schwierige Gesprächssituationen insbesondere der Umgang mit Einwänden und Beschwerden.

Leitlinien- bzw. DV-Bezug
- Ich informiere mich und nutze Lernangebote. Ich biete Unterstützung an.
- Wir unterstützen uns gegenseitig.

Programm
- Grundlagen professioneller Gesprächsführung im kommunalen Bürgerkontakt unter der Berücksichtigung der Kommunikationspsychologie
- Konfliktlösungsstrategien und deren Anwendung
- HARVAD-Modell in der Praxis
- Aufbau von Resilienz
- Rhetorik als Faktor für das Lösungsverhalten von Problemsituationen
- Kommunikation in emotionalen und konfliktbehafteten Situationen sicher steuern
- Deeskalierende Gesprächstechniken und Umgang mit schwierigen Gesprächsdynamiken
- Umgang mit Kritik, Beschwerden, Einwänden und herausforderndem Verhalten
- Praxisnahe Fallbeispiele, Gesprächsübungen und Transfer in den eigenen Arbeitsalltag

Seminarnummer:
P27-1.4.6

Methode:
Vortrag, Praxisbeispiele, Fallbeispiele, Fragemöglichkeit

Referent*in:
Christoph Maier-Stahl
Trainer, Berater, Pädagoge
Studieninstitut Rhein-Neckar

Termine:
20.10.2027 und
21.10.2027

Zeit:
jeweils 08:30 Uhr – 16:30 Uhr

Ort:
Studieninstitut Rhein-Neckar,
U 1, 16-19, 68161 Mannheim,
Raum 518

Anmeldeschluss:
15.09.2027

Gebühr:
zentral finanziert

ZUR ANMELDUNG IM PERSONALPORTAL

Sie haben aktuell keinen Zugriff auf das Personalportal? Dann nutzen Sie bitte unser Anmeldeformular.

ANMELDEFORMULAR

