

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	Verwaltungs-wissen
Umgang mit Veränderung	Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit	Persönliche und soziale Kompetenzen	Coachings und Beratungsangebote	Personalentwicklung und Recruiting	Arbeitsrecht und Personalverwaltung	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-Bedeckung 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 Regelmisssachtungen sowie für eine respektvolle Gesprächsführung.
- Lernen Sie deeskalierende Gesprächstechniken kennen um in Konfliktsituationen selbstbewusst und entschärfend kommunizieren zu können.

Transfer in den Arbeitsalltag

- Bearbeiten Sie konkrete Beispiele aus Ihrer beruflichen Praxis und gewinnen Sie Erkenntnisse 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.