



Erstberatung und Konfliktbewältigung in der Verwaltung

„Ich hätte da mal eine Frage ...“

Verwaltungskräfte sind häufig die erste Anlaufstelle für Fragen, organisatorische Belange und leider auch Beschwerden. Persönlich wie telefonisch sind sie das Tor zur Einrichtung und werden nicht selten als erste Kontaktperson mit Problemen unterschiedlichster Art konfrontiert, sei es von den Bewohnern, deren Angehörigen oder von Kollegen. Besonders seit der Corona-Pandemie ist deutlich merkbar geworden, dass Konfliktgespräche zunehmen und ein konstruktives Miteinander nicht immer die Regel ist.

Für Sie wird es somit immer wichtiger, dass Sie im Büro neben Ihren Verwaltungskennnissen auch ein Repertoire an Regeln der Gesprächsführung parat haben. Dies erleichtert zum einen den Zugang zu schwierigen Gesprächspartnern und bietet die Chance zu einer gewinnbringenden Kommunikation, zum anderen bringt es aber vor allem persönliche Sicherheit und weniger Stress in der Funktion als erste Anlaufstelle.

In dieser Fortbildung bieten wir für Beschäftigte in der Verwaltung und im administrativen Bereich folgende Inhalte:

- Welche Konfliktarten gibt es? Welche Charaktere machen es mir besonders schwer?
- Welche Haltung bringe ich mit? Was sind meine Kompetenzen?
- Grundregeln eines konstruktiven Gesprächs
- 7 Schritte zu einem gelungenen Telefonat
- Erfahrungsaustausch sowie Gruppen- und Einzelübungen
- Selbstfürsorge: Wie kann ich mich stärken und schützen?

Zielgruppe: Verwaltungskräfte in Pflege- und Betreuungseinrichtungen

Referentin: Julia Titzmann, Erzieherin, Systemischer Coach

Termin 1: **Freitag, 7. Mai 2021, 9.00 - 16.00 Uhr**

Ort: **AWO Krippe Regendorf, Waldheimstraße 12 - 14, Zeitlarn-Regendorf
ODER**

Termin 2: **Freitag, 28. Mai 2021, 9.00 - 16.00 Uhr**

Ort: **Vilshofen**

Kosten: **95 € (70 € für AWO-Mitglieder und -Beschäftigte) inklusive Imbiss**



FORTBILDUNGSPROGRAMM

2021

AWO Bezirksverband
Niederbayern/Oberpfalz e. V.



AWO Ostbayern –
gemeinnützige Gesellschaft des AWO Bezirksverbands Ndb./Opf.
Brennesstraße 2, 93059 Regensburg

Anmeldung unter diana.friedrich@awo-ndb-opf.de

Das Gesamtprogramm für das Jahr 2021 sowie Teilnahmebedingungen und Datenschutzhinweise finden Sie unter www.awo-ndb-opf.de :
Angebote – Angebotskategorien – Bildung und Arbeit.

Tipp: Fort- und Weiterbildungen können bei der Steuererklärung unkompliziert geltend gemacht werden.