

Seminar-Nr. 06046

Selbstbewusst und wertfrei im Umgang mit unterschiedlichen Kulturen

Termin

05.06.2024 - 06.06.2024 , 14 Stunden

05.06.2024 von 09:30 bis 17:00 Uhr,

06.06.2024 von 08:30 bis 17:00 Uhr

Zielgruppe

Mitarbeitende publikumsintensiver Dienststellen.

Inhalte

1. Kennenlernen wesentlicher Umgangs- und Verhaltensmuster anderer Kulturen
2. Umgang mit fremden Kommunikations- und Konfliktmustern
3. Erkennen der eigenen verbalen und nonverbalen Verhaltensmuster vor und im Konflikt
4. Gefahrenradar entwickeln: Wie erkenne ich aggressives Verhalten beim Gegenüber und wie kann ich mich entsprechend verhalten?
5. Möglichkeiten und Grenzen der Wahrnehmung unter Stress
6. Hinterfragen eigener Werthaltungen
7. Sinn und Unsinn von Vorurteilen erkennen
8. Toleranz gegenüber anderen Kulturen entwickeln

Ziele und Methoden

Jeder Mensch ist individuell geprägt von unterschiedlichen Wertvorstellungen, ganz gleich welcher Herkunft. Dies kann bei Kundenkontakt zu Unsicherheiten führen:

Wie wahren Sie Ihre Werte, ohne die des Gegenübers in Frage zu stellen? Und: Wie vereinbaren Sie den berechtigten Anspruch der Betroffenen nach einem bürgernahen Service frei von Rechtsfehlern mit dem individuellen Bedürfnis nach Wertschätzung und Sicherheit?

In diesem Seminar laden wir Sie ein, mit uns gemeinsam nach Antworten auf diese Fragen zu suchen.

Immer offen, gern spielerisch mit hohen Selbsterfahrungs- und Erlebnisanteilen, stets praxisbezogen und garantiert ohne moralischen Zeigefinger.

Die erworbenen Kompetenzen ermöglichen einen selbstreflexiven Blick auf das eigene Handeln, sorgen für selbstbewusstes Auftreten, verringern Konflikte und sichern somit die Qualität der Dienstleistungskultur der Verwaltung.

Zusätzliche Hinweise

Bei Bedarf werden Sie durch die Referierenden über die LERNWELT kontaktiert, um Themenabfragen zu übermitteln.

Ort
Verwaltungsakademie
Bordesholm