

# Konfliktmanagement in der Verwaltung

## Kollegenkaatsch und (Bürger-) Kundenstress

<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter/-innen, Führungskräfte in öffentlichen Einrichtungen und Verwaltungen
<b>Ihr Nutzen</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- kollegiale konfliktarme Zusammenarbeit an Zielen statt Wünschen</li> <li>- fachliches Können, Eigenschutz und Motivation für konfliktreiche Gespräche</li> </ul>
<b>Inhalt</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Psychologie des Gesprächs:             <ul style="list-style-type: none"> <li>- Welche Ursachen und Formen von Konflikten gibt es?</li> <li>- Zwischenmenschliche Konflikte: Wahrnehmung, Emotion, Einstellung, Verhaltensweisen</li> </ul> </li> <li>2. Möglichkeiten der eigenen positiven Konfliktbewältigung und Erregungskontrolle</li> <li>3. Effektives und konstruktives Beeinflussen von Missverständnissen, Streit und Eskalation in Gesprächen</li> <li>4. Umgang mit Widerstand – was heizt die Situation eventuell noch an?</li> <li>5. Grenzen kennen und setzen</li> <li>6. Zeitmanagement zum Nutzen der eigenen Ressourcen</li> <li>7. Gespräche abkürzen</li> </ol>

<b>Nummer</b>	<b>Dauer</b>	Bitte senden Sie uns Ihre Voranmeldung
K-07-28	1 Tag	
<b>Entgelt</b>	149,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	194,00 €	Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf [www.sksd.de](http://www.sksd.de) informieren.