

# Konfliktmanagement in der Verwaltung

## Kollegenknaatsch 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>Dozentin</b>	Birgit Bernard				
<b>Nummer</b>	K-07-28/25				
<b>Termin</b>	<b>7./8. Oktober 2025</b> von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr				
<b>Ort</b>	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Infotafel 5. Etage)				
<b>Entgelt</b>	<table style="border: none;"> <tr> <td style="padding-right: 20px;">262,00 €</td> <td>Mitglieder des Zweckverbandes</td> </tr> <tr> <td>340,00 €</td> <td>Nichtmitglieder</td> </tr> </table>	262,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes	340,00 €	Nichtmitglieder
262,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes				
340,00 €	Nichtmitglieder				

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