

Schwierige Gesprächssituationen souverän bewältigen

Zielgruppe	Sachbearbeiter/-innen, die in Bürgergesprächen Konflikte und schwierige Situationen zu bewältigen haben
Ihr Nutzen	Oft kommen Bürgerinnen und Bürger verärgert und erregt zum Amt. Sie sind mit einer Entscheidung nicht einverstanden, wollen einem Bescheid widersprechen, verstehen einen Sachverhalt nicht – und bei der Gelegenheit lassen sie gleich noch all ihren Frust über alle möglichen anderen Ärgernisse los. Der Workshop hilft Ihnen, Hintergründe dieses Verhaltens zu verstehen und mit dem richtigen „Handwerkszeug“ der Kommunikation damit souverän umzugehen
Inhalt	<ol style="list-style-type: none">1. Partner- und situationsorientierte Gesprächsführung<ul style="list-style-type: none">- Mit DISG effektiv kommunizieren- Kommunikationsmodelle verstehen und anwenden- Beschwerdemanagement- Sprache als Ausdrucksmittel – stimmliche Wirkung- Bewusste Wortwahl – positives Formulieren, Sie-Stil2. Handlungsstrategien/Gesprächstechniken<ul style="list-style-type: none">- Aktives Zuhören und lösungsorientiertes Argumentieren- Einsatz korrekter Fragetechniken- Du-Ich-Botschaften als Deeskalationsmöglichkeit- Formulierungshilfen in schwierigen Situationen, Einwänden souverän begegnen- Ein Gespräch für beide Seiten positiv beenden- Gelassenheit entwickeln, Stress und Frust reduzieren
Arbeitsmittel	Bitte konkrete Problemfälle aus Ihrer Praxis zur Veranstaltung mitbringen.
Dozentin	Simone-Annett Pommert
Nummer	K-05-30/24
Termin	24. April 2024 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)
Entgelt	127,00 € Mitglieder des Zweckverbandes 165,00 € Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf www.skسد.de informieren.