

Vom Umgang mit dem als schwierig erlebten Bürger

Zielgruppe	Mitarbeiter/-innen aus den Verwaltungen, die Belastungssituationen und Störungen im Miteinander auflösen wollen
Ihr Nutzen	<p>Woran liegt es, dass ich den einen Bürger so und den anderen anders wahrnehme? Was kann ich machen, damit ich mit diesem „schwierigen“ Bürger besser umgehen kann?</p> <p>Genau das bekommen Sie mit diesem Seminar: Sie erhalten Handlungshilfen zum Umgang mit „schwierigen“ Bürgern und lernen die Situationen zu hinterfragen.</p> <p>In Zukunft haben Sie dann:</p> <ul style="list-style-type: none">- Sicherheit im Umgang mit schwierigen Bürgern- sichere Gesprächsführung- Gelassenheit auch in schwierigen Situationen- mehr Erfolg
Inhalt	<ol style="list-style-type: none">1. Wann ist ein Bürger schwierig und wann nicht? – Erkennen, verstehen, akzeptieren und handeln2. Vom ersten Eindruck – wie siehst DU mich und wie ich DICH?3. Der Bürger versteht mich nicht - Gesprächshintergründe erkennen, verstehen und nutzen lernen4. Eigene Wahrnehmungen und Emotionen – spielen diese eine Rolle?5. Die „Spiele“ schwieriger Menschen6. Wie sie die Welt sehen7. Was ich tun kann8. Wie komme ich mit den Fragen des Bürgers und damit zurecht, wenn er fachlich nicht alles versteht?9. Wie grenze ich mich freundlich aber bestimmt gegen nicht erfüllbare Forderungen ab?
Dozent	Joachim Hartmann
Nummer	K-01-25/23
Termin	31. Mai 2023 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)
Entgelt	130,00 € Mitglieder des Zweckverbandes 169,00 € Nichtmitglieder

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