

Zielgruppe	Sachbearbeiter/-innen, die in Bürgergesprächen Konflikte und schwierige Situationen zu bewältigen haben	
Ihr Nutzen	Wer im öffentlich-rechtlichem Bereich tätig ist, sieht sich oft einer Flut von Vorwürfen, Unterstellungen und manchmal auch Anfeindungen ausgesetzt – dabei spielt es keine Rolle, ob dies Bürger, Auftragnehmer, Nutzer, Vertreter, Einwohner oder Unternehmer ist. Manchmal werden Wunder in Sachen Klärung von Problemen und Anliegen erwartet und läuft dann nicht alles nach ihren Vorstellungen, sind er oder sie sauer. Oder es wird Druck ausgeübt, gedroht oder ein schlechtes Gewissen gemacht. Dieser Kurs macht fit, die Grenze zwischen Unterwürfigkeit und eigener Unsachlichkeit zu ziehen, damit professionelles Gesprächsverhalten im Direktgespräch und am Telefon möglich wird. Gekonnter Umgang mit Konflikten und begrenzten Zeitbudgets ist in diesem Spannungsfeld die Lösung, damit Spaß und Zufriedenheit im Beruf erhalten bleiben.	
Inhalt	1. Psychologie des Gesprächs: - Welche Ursachen und Formen von Konflikten gibt es? Zwischenmenschliche Konflikte: Wahrnehmung, Emotion, Einstellung, Verhaltensweisen 2. Möglichkeiten der eigenen positiven Konfliktbewältigung und Erregungskontrolle 3. Effektives und konstruktives Beeinflussen von Missverständnissen, Streit und Eskalation in Gesprächen 4. Umgang mit Widerstand – was heizt die Situation eventuell noch an? 5. Grenzen kennen und setzen 6. Zeitmanagement zum Nutzen der eigenen Ressourcen 7. Gespräche abkürzen 8. Ihre Fragen und Fallbeispiele stehen immer im Vordergrund, vor allen anderen Inhalten!	
Arbeitsmittel	Bringen Sie Ihre Problemfälle zur Veranstaltung mit.	
Dozentin	Birgit Bernard	
Nummer	K-07-22/20	
Termin	29./30. September 2020 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr	
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)	
Entgelt	220,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	286,00 €	Nichtmitglieder

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