

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 handeln 2. Vom ersten Eindruck – wie siehst DU mich und wie ich DICH? 3. Der Bürger versteht mich nicht - Gesprächshintergründe erkennen, verstehen und nutzen lernen 4. Eigene Wahrnehmungen und Emotionen – spielen diese eine Rolle? 5. Die „Spiele“ schwieriger Menschen 6. Wie sie die Welt sehen 7. Was ich tun kann 8. 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-01-25/25				
Termin	4. Juni 2025 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr				
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)				
Entgelt	<table border="0"> <tr> <td>130,00 €</td> <td>Mitglieder des Zweckverbandes</td> </tr> <tr> <td>169,00 €</td> <td>Nichtmitglieder</td> </tr> </table>	130,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes	169,00 €	Nichtmitglieder
130,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes				
169,00 €	Nichtmitglieder				

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