

Konfliktlösung

Umgang mit schwierigen Situationen

Zielgruppe	Sekretärinnen, Assistentinnen und deren männliche Kollegen bzw. Mitarbeiter/-innen mit Bürgergesprächen	
Ihr Nutzen	Im Mittelpunkt dieses Seminars stehen Möglichkeiten, in „knisternden“ Situationen handlungsorientiert zu kommunizieren. Sie hinterfragen diese Konstellationen und erhalten Handlungshilfen im Umgang mit Kollegen/-innen oder Bürgern.	
Inhalt	- Wie führen Sie in schwierigen Situationen zielgerichtet Gespräche? - Was ist für Sie ein schwierig? - Woran liegt es, dass Sie die Situation so schwierig wahrnehmen? - Was können Sie unternehmen, damit Sie mit diesen besser umgehen können? - Wie weisen Sie freundlich, aber bestimmt, unangemessene Erwartungen oder nicht erfüllbare Forderungen in angemessener Form zurück? - Wieviel Ärger dürfen Sie zeigen? - Was sind Ihre eigenen Ärgerauslöser? - Welche Rolle spielen Ihre eigenen Wahrnehmungen und Emotionen? - Wie greifen Sie souverän Beschwerden oder berechtigte Kritiken auf? - Wie überlegt reagieren Sie auf persönliche Angriffe? - Wie verhalten Sie sich bei „Spielen“ schwieriger Menschen? - Wie „erden“ Sie Zyniker, Provokateure, aufgebrauchte oder gewaltbereite Bürger? - Was sind Anlässe, Zeitpunkt, Körpersprache und Zahl der gesprochenen Worte beim „Lautwerden“?	
Dozent	Andreas Stein	
Nummer	SL-04-05/19	
Datum	15. April 2019 von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr	
Ort	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)	
Entgelt	89,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	116,00 €	Nichtmitglieder