

# Umgang mit Konflikten – ehe die Psyche schlapp macht

**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!

<b>Nummer</b>	<b>Dauer</b>	Bitte senden Sie uns Ihre Voranmeldung
K-07-22/24	2 Tage	

<b>Entgelt</b>	254,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
	330,00 €	Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf [www.sksd.de](http://www.sksd.de) informieren.