

Zielgruppe	Mitarbeiter/-innen aus den Verwaltungen, die Belastungssituationen und Störungen im Miteinander auflösen wollen	
Ihr Nutzen	Normale und „nette“ Gespräche führen kann jeder. Schwierig wird es erst, wenn der Andere anders reagiert, als wir es uns wünschen. Schnell geht es dann nicht mehr um Fakten, sondern mehr um Gefühle, Mutmaßungen, Unterstellungen bis hin zu Schmollen und Beschimpfungen. Damit es nicht so weit kommt, vermittelt das Seminar praktisches Gesprächsrüstzeug auf wissenschaftlicher Psychologie-Grundlage (Fr. Schulz von Thun, Samy Molcho, Vera F. Birkenbihl, Konrad Lorenz, Paul Watzlawick, Thomas Gordon u. a.)	
Inhalt	1. Kommunikation verstehen - Konflikten in Gesprächen vorbeugen 2. Konflikte annehmen statt weiterreichen 3. Eigene Stressregulation 4. Konflikte erkennen (Ursachen und Formen) 5. Selbsttest (Welcher Konflikttyp bin ich?) 6. Zwischenmenschliche Konflikte kennenlernen (Wahrnehmungen, Emotionen, 7. Einstellungen, Verhaltensweisen) 8. Techniken der Deeskalation 9. Instrumente beherrschen: konstruktive Beeinflussung, aktives Zuhören, Umgang mit 10. Widerstand, niederlagenlose Konfliktlösung, günstige Randbedingungen schaffen 11. Gekonntes Reagieren auf Aggression, Beleidigungen, Drohungen und Arroganz 12. Die Fragen und Fallbeispiele der Teilnehmer stehen immer im Vordergrund, vor allen anderen Inhalten!	
Dozentin	Birgit Bernard	
Nummer	K-06-12/20	
Termin	4./5. Juni 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.sksd.de informieren.