

neu

## Konfliktmanagement in der Verwaltung Kollegenknaatsch und (Bürger-) Kundenstress

---

**Zielgruppe** Mitarbeiter/-innen, Führungskräfte in öffentlichen Einrichtungen und Verwaltungen

---

**Ihr Nutzen**

- kollegiale konfliktarme Zusammenarbeit an Zielen statt Wünschen
- fachliches Können, Eigenschutz und Motivation für konfliktreiche Gespräche

**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

---

**Nummer** K-07-28      **Dauer** 2 Tage      Bitte senden Sie uns Ihre Voranmeldung

**Entgelt**      244,00 €      Mitglieder des Zweckverbandes  
318,00 €      Nichtmitglieder

---

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