

# Vom Umgang mit dem als schwierig erlebten Bürger

<b>Zielgruppe</b>	Mitarbeiter/-innen aus den Verwaltungen, die Belastungssituationen und Störungen im Miteinander auflösen wollen.				
<b>Ihr Nutzen</b>	<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"> <li>- Sicherheit im Umgang mit schwierigen Bürgern</li> <li>- sichere Gesprächsführung</li> <li>- Gelassenheit auch in schwierigen Situationen</li> <li>- mehr Erfolg</li> </ul>				
<b>Inhalt</b>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Was es ist für mich: Der schwierige Bürger</li> <li>2. Der erste Eindruck – wie siehst DU mich und wie ich DICH und wie das eine Situation beeinflusst</li> <li>3. Die Forderungen schwieriger Menschen und wie sie die Welt sehen</li> <li>4. Der Bürger versteht mich nicht -- Gesprächshintergründe erkennen</li> <li>5. Das Umgehen mit den Fragen des Bürgers, wenn er fachlich nicht alles begreift?</li> <li>6. Verstehen und akzeptieren – wie ich sicher handle und eine Situation gestalte</li> <li>7. Die Emotionen – wie sie den Kontakt beeinflusse und wie ich mit meinen und denen des Bürgers umgehe</li> <li>8. Wie grenze ich mich freundlich, sicher und bestimmt ab, wenn nichts mehr geht</li> </ol>				
<b>Dozent</b>	Joachim Hartmann				
<b>Nummer</b>	K-01-25/27				
<b>Termin</b>	<b>9. Juni 2027</b> von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr				
<b>Ort</b>	SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Infotafel 5. Etage)				
<b>Entgelt</b>	<table> <tr> <td>138,00 €</td> <td>Mitglieder des Zweckverbandes</td> </tr> <tr> <td>179,00 €</td> <td>Nichtmitglieder</td> </tr> </table>	138,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes	179,00 €	Nichtmitglieder
138,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes				
179,00 €	Nichtmitglieder				

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