

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

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 informieren.