

NEU

Umgang mit Konflikten - bevor die Psyche schlapp macht -

Wer im öffentlich-rechtlichen Bereich tätig ist, sieht sich oft einer Flut von Vorwürfen, Unterstellungen und manchmal auch Anfeindungen ausgesetzt. Dabei spielt es keine Rolle, ob dieser Kunde mal Bürger, Auftragnehmer, Nutzer, Vertreter, Einwohner oder Unternehmer heißt. Manchmal werden Wunder in Sachen Klärung von Problemen und Anliegen erwartet. Läuft dann nicht alles nach ihren Vorstellungen, sind sie oder er sauer. Es wird Druck ausgeübt, gedroht oder ein schlechtes Gewissen gemacht. Dieser Kurs hilft, 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.

Themen

Psychologie des Gesprächs:

Welche Ursachen und Formen von Konflikten gibt es?

Zwischenmenschliche Konflikte: Wahrnehmung, Emotion, Einstellung, Verhaltensweisen

Möglichkeiten der eigenen positiven Konfliktbewältigung und Erregungskontrolle

Effektives und konstruktives Beeinflussen von Missverständnissen, Streit und Eskalation in Gesprächen

Umgang mit Widerstand: Was heizt die Situation eventuell noch an?

Grenzen kennen und setzen

Zeitmanagement zum Nutzen der eigenen Ressourcen

Gespräche abkürzen

Teilnehmerstruktur

Mitarbeiter/-innen aus allen
Bereichen

Seminardaten

Seminarnummer
100.329/20-01

Termin
04.02.2020 bis 05.02.2020

Anmeldeschluss
14.01.2020

Entgelt pro Tag/Teilnehmer/-in

Zweckverbandsmitglieder
151,00 EUR

Nichtmitglieder
166,00 EUR