SEMINAR: 2024073

Deeskalationstraining und Konfliktbewältigung in der Arbeit mit Bürgern und Bürgerinnen

Zielgruppe: Mitarbeiter/-innen der Landratsämter

Seminarinhalt:

Lösungsorientierte Gespräche und Telefonate führen – auch bei schwierigen Partnern ziel- und lösungsorientiert vorgehen

Wer sieht Konflikte als Chance im Leben? Viele Menschen ärgern sich, dass sie sich zu viel gefallen lassen, ihre Aussagen abmildern oder zu emotional bzw. überreagieren. Ein schwer zu durchbrechender Teufelskreis entsteht. In diesem Seminar geht es darum, sich auf Konflikte einzulassen, den eigenen Umgang hiermit kritisch zu analysieren und Verbesserungen vorzunehmen.

- Ist-Analyse
- Die innere Einstellung
- Spreche ich problem- oder lösungsorientiert?
- Typische Opferhaltung und -sprache
- Erstellen eines persönlichen Konfliktskripts
- Was stört mich? Was will ich ändern?
- Was kränkt mich?

- Umgang mit Konflikten
- Strategien der Konfliktlösung
- Darstellung fremder oder eigener Konflikte
- Analysen und Lösungsansätze

- Die Falle der Rechtfertigung

- Der Umgang mit schwierigen Menschen
- Andere Menschen, andere Werte ...
- Missverständnisse, die überflüssig sind
- Die Notwendigkeit von Vereinbarungen, Regeln und Konsequenzen

- Erhöhung des Selbstwertgefühls

- Schlagfertiges Reagieren

- Wie funktioniert faire Kommunikation

Termin	Zeit	Ort	Gebühr	
18.11.2024	**09:00 - 16:00**	**Erfurt**	**Mitglieder:**	**15,00 €**

Dozent/-in	**Andreas Schareck**

Anmeldeschluss: Vier Wochen vor Seminarbeginn