

## **Bürgerorientierte Kommunikation Psyche besser verstehen und Bürger professionell beraten**

Es klingt banal, ist es aber nicht: Eine gute Kommunikation ist zielführend, sachlich, verbindlich und empathisch. Und: der Anteil an psychisch auffälligen Bürgern wächst stetig und damit steigen die Anforderungen an eine gute Gesprächsführung, -struktur und Verhaltenstechniken. Oft stellen sich Fragen wie: Wie verhalte ich mich jetzt richtig? Wie komme ich da wieder raus?

Das Seminar erläutert Bestandteile und Zustandekommen einer „guten Kommunikation“. Die Teilnehmenden erhalten einen Überblick über gängige Störungsbilder in der Psychologie. Danach zeigt es fallbezogen schwierige Gesprächssituationen und das richtige Verhalten darin. Das schließt Techniken für eine sichere und empathische Gesprächsführung ein. Praxisbeispiele, Fragen und Erfahrungen der Teilnehmenden werden diskutiert.

### **Schwerpunkte**

1. Psychologisches Modell der Kommunikation
2. Gewaltfreie Kommunikation
3. Psychische Störungsbilder
4. Verhalten in schwierigen Konfliktsituationen
5. Gesprächstechniken für schwierige Gespräche mit verhaltensauffälligen Bürgern
6. Fragen und Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden

### **Preis**

170.00 € zzgl. 19% MwSt.

### **Referent/-in**

**Tim Rees**, Personaltrainer, seit 2016 Dozent von BITEG-Seminaren

### **Seminarteilnehmende**

Bürgerbüro, Ordnungsbehörde, Sozialamt, Kasse und andere Bereiche/Ämter mit Bürgerkontakt

### **Ort und Datum**

Roncalli-Haus e. V., Max-Josef-Metzger-Straße 12/13, 39104, Magdeburg

08-02-2021 (09:00 - 15:30 Uhr)