

## **Menschen und Psyche besser verstehen – Mitarbeiterzentrierte Kommunikation**

Es klingt banal, ist es aber nicht: Eine gute Kommunikation ist zielführend, sachlich, verbindlich und auf Augenhöhe. Der Anteil an Menschen mit seelischen Störungen, egal ob Mitarbeiter\*innen oder Bürger\*innen 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 unterstütze ich mein Gegenüber gut und angemessen?

Das Seminar erläutert Bestandteile und Zustandekommen einer empathischen Kommunikation. Die Teilnehmenden erhalten einen Überblick über gängige Störungsbilder in der Psychologie. Fallbezogen werden schwierige Gesprächssituationen besprochen und das richtige Verhalten erörtert. Das schließt Techniken für eine sichere Gesprächsführung ein. Der Austausch von Praxisbeispielen sowie Fragen und Erfahrungen der Teilnehmenden sind wichtige Bestandteile des Seminars.

### **Schwerpunkte**

1. Psychologisches Modell der Kommunikation
2. Gewaltfreie Kommunikation
3. Überblick über Wichtigste psychische Störungsbilder
4. Verhalten in schwierigen Konfliktsituationen
5. Gesprächstechniken für schwierige Gespräche mit verhaltensauffälligen Bürger/Innen und Mitarbeiter/Innen
6. Fragen, Fallbeispiele und Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden

### **Preis**

170.00 € zzgl. 19% MwSt.

### **Referent/-in**

**Tim Rees**

**Tim Rees**, erfahrener Personaltrainer mit Schwerpunkt „Deeskalation von Gewalt“

### **Seminarteilnehmende**

Führungs- und Fachkräfte Personalamt, Kasse, Ordnungsamt, Gewerbeamt, Umweltamt, Bauamt, Sozialamt, Steueramt, KITA

### **Ort und Datum**

Online

09-12-2024 (10:00 - 15:00 Uhr)