

Schwierige Gespräche im Verwaltungsalltag – praktische Tipps und Austausch –

Das Seminar vermittelt ein leicht erlernbares und praktisch gut umsetzbares Kommunikationskonzept. Es zeigt hilfreiche Aspekte der Kommunikationsforschung und deren Umsetzung in der Praxis, insbesondere „Die gewaltfreie Kommunikation“ nach M. Rosenberg. Damit bleiben die Teilnehmenden auch in schwierigen Situationen besonnen und erzielen Ergebnisse, die für alle Beteiligten akzeptabel und von Vorteil sind.

Die Teilnehmenden werden zukünftig im Umgang mit schwierigen Personen gelassener und sicherer agieren. Fragen, Praxisbeispiele und Erfahrungen der Teilnehmenden sind ein Seminarbestandteil.

Schwerpunkte

- Psychologische Grundlagen der Kommunikation
- Grundlagen der gewaltfreien Kommunikation
- Aspekte zur Gestaltung von Gesprächssituationen
- Ressourcenorientierte Gesprächsführung
- Verhalten in Konfliktsituationen
- Fragen und Erfahrungsaustausch der Teilnehmenden

Preis

167.00 € zzgl. 19% MwSt.

Referent/-in

Tim Rees, Personaltrainer mit Schwerpunkten Kommunikation, Deeskalation von Gewalt und Sozialpsychologie (seit 2016 Dozent von BITEG-Seminaren)

Seminarteilnehmende

Bürgerbüro, Ordnungsbehörde, Sozialamt, Kasse und andere Bereiche/Ämter mit Bürgerkontakt
Die Teilnehmerzahl ist auf 14 begrenzt.

Ort und Datum

IHZ Internationales Handelszentrum, Friedrichstraße 95, 10117, Berlin

11-02-2020 (09:00 - 15:30 Uhr)