„Den Wind aus den Segeln nehmen“

Kommunikation in schwierigen Situationen mit Bewohner*innen, Angehörigen und Kolleg*innen

Nr: **V000000875**

Ort:
Franz Hitze Haus Münster ,
Kardinal-von-Galen-Ring 50, 48149 Münster

Datum:
10.09.2026, 09:00 - 16:00 Uhr

Inhalt

In der Altenhilfe geht es für die Mitarbeitenden im Alltag häufig hoch her!

Neben der Zielgruppe der Bewohner*innen spielen vor allem auch die Angehörigen und deren Anliegen eine wichtige Rolle.
Auch wenn sich ungeplante Zwischenfälle ereignen, gilt es für die Mitarbeiter*innen, diesen ruhig, freundlich und sachlich – eben professionell - zu begegnen.
Doch das ist nicht immer einfach. Alle Beteiligten wollen das Beste, aber nicht immer hat man den Eindruck, dass alle an einem "Strang" ziehen....
Um in schwierigen Gesprächssituationen mit Angehörigen, bei Beschwerden oder Konflikten emotional und verbal entsprechend reagieren zu können, bedürfen die Mitarbeiter*innen einer hohen Selbstreflexions- und Kommunikationskompetenz.

Um dies zu erreichen, ist es notwendig, dass bestimmte kommunikations-psychologische Grundlagen bekannt sind oder aufgefrischt werden, und die Mitarbeiter die Möglichkeit erhalten, ihre eigenen "Kommunikations-Fallen" besser kennenzulernen.
Das Schulungsseminar möchte aufzeigen, warum es gerade in schwierigen Gesprächssituationen so wichtig ist, dass sich das Gegenüber erst einmal verstanden fühlt – und warum „Wind aus den Segeln nehmen“ erfolgversprechender ist als „Recht haben wollen“ und eher zu einem guten Miteinander führt.
In dem Schulungsseminar wird/ werden:
- ausgewählte kommunikationspsychologische Grundlagen vermittelt / aufgefrischt,
- erlebte Gesprächssituationen analysiert
- nach möglichen Motiven für das Verhalten der Angehörigen gesucht, sowie
- nach Methoden, drohende Konflikte zu entschärfen

Referentin:
Christa Hartmann, Dipl. Päd., Referentin für Gesundheits- und Altenhilfe
Zielgruppe:
Mitarbeiter*innen aus Pflege und Betreuung

Diese Veranstaltung ist als Vertiefungsveranstaltung gemäß der Präventionsordnung (PrävO) des Bistums Münster anerkannt.

Preis

pro Teilnehmer*in
195,00 € (inkl. Verpflegung) für Mitgliedseinrichtungen des DiCV im Bistum Münster
215,00 € (inkl. Verpflegung) für Partner im Bistum Münster
235,00 € (inkl. Verpflegung) für alle Anderen

Dozent*in

Christa Hartmann

Sie haben Fragen?

Ihr*e Ansprechpartner*in für diese Veranstaltung:

Rebecca Karbach
karbach@caritas-muenster.de

Veranstalter

Caritasverband für die Diözese Münster e. V.
Kardinal-von-Galen-Ring 45
48149 Münster