



**KASPER**  
ORGANISATIONSOPTIMIERUNG

**Bettina Kasper**

Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Pflegepädagogin,  
Systemischer Coach und Mediatorin

Ginsterweg 1  
30880 Laatzen

tel.: +49 511 8238514

mobil: +49 16099791512

fax: +49 511 89714107

mail: [info@bettina-kasper.de](mailto:info@bettina-kasper.de)

web: [www.bettina-kasper.de](http://www.bettina-kasper.de)

## Kommunikation

### „Herausfordernde Gespräche?“ – wie sich verhalten?

Gespräche mit „aufgebrachten“ oder als „anstrengend“ eingestuften Kunden\*innen stellen eine Herausforderung neben dem täglichen Allerlei dar. Auch finden herausfordernde Gespräche sowohl zwischen Mitarbeitenden oder auch zwischen Führungspersonen und Mitarbeitenden statt. Um solche Gespräche angemessen freundlich und lösungsorientiert zu führen, bedarf es eines Hintergrundwissens über Regeln der Kommunikation.

- Wie bereitet man sich auf solche Gespräche vor?
- Wie sind „schwierige“ Verhaltensweisen zu erkennen?
- Wie verhalte ich mich bei aggressiver Wortwahl und unangemessenem Tonfall?

Nicht nur die Grundlagen der Kommunikation sollen erörtert werden, sondern auch Techniken und Hilfestellungen, damit selbst in solchen Gesprächen die Ruhe bewahrt werden kann.

#### Inhalte

- Grundlegende regeln der Kommunikation
- Vorbereitung auf ein Herausforderndes Gespräch
- Hilfreiche Kommunikationstechniken
- Kommunikative Deeskalation
- Ruhe bewahren
- Kommunikative Verhaltensmuster erkennen und begegnen
- Praktische Übungen



Dieses Angebot richtet sich an Führungskräfte, examinierte und nicht examinierte Pflegende