

## Umgang mit schwierigen Gesprächsteilnehmern im Klinik- und Pflegebereich

- Zielgruppe: Mitarbeiter in Sozial- und Pflegeberufen
- Ziele: Wirksame Methoden zur Zielerreichung in schwierigen Gesprächssituationen; souveräne, zielgerichtete Kommunikation; Verbesserung der Kommunikationskompetenz
- Seminarinhalte:
- **Schwierige Gesprächssituationen meistern**
    - Gründe für die „schwierige“ Situation
    - Innere Einstellung zum Gesprächspartner
    - Sprache und Körpersprache
    - Gesprächsführungstechniken
    - Aktives Zuhören
    - Argumentationshilfen und Führen durch Fragen
  - **Der Umgang mit schwierigen Gesprächspartnern**
    - Sach- und Beziehungsebene
    - Gesprächsvorbereitung
    - Rapport aufbauen und halten
    - Techniken, eine akzeptable Beziehung aufzubauen
  - **Tipps für die Praxis**
    - Feedback geben und nehmen
    - Fragen und deren Auswirkung
  - **Besondere Gesprächssituationen**
    - Das Kritik- und Beurteilungsgespräch
    - Die Kündigung oder andere schlechte Botschaften
    - Das Konfliktgespräch
    - Das Verhandlungsgespräch
    - Das Gespräch mit dem Chef
  - **Angemessener Umgang mit Stress**
    - Emotionen (eigene und fremde) erkennen und akzeptieren
    - Kontrolle von negativen Emotionen
    - Abbau von Stress
    - Souveräner Umgang mit Cholerikern
    - Wege aus der Sackgasse
- Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, Fallbeispiele aus der Praxis der Teilnehmer
- Dauer: 2 Tage