

Fortbildung

16.06.2026 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Herausfordernde Gespräche gekonnt führen

Eine gute, wertschätzende Kommunikation bildet die Grundlage für den Umgang mit Kund_innen und Klient_innen sowie die Zusammenarbeit mit Kolleg_innen und Vorgesetzten. Es fällt gerade in kritischen Situationen nicht immer leicht, die richtigen Worte zu finden, konstruktiv zu bleiben und die eigene Position souverän zu vertreten.

Auf der Grundlage der Gewaltfreien Kommunikation® nach M. Rosenberg

Ziele

Einen Kommunikationsstil entwickeln, der wertschätzend, handlungsorientiert, klar und strukturiert ist. Gespräche authentisch, empathisch und situationsgerecht führen. Resilienz entwickeln und fördern.

Inhalt und Ablauf

- Grundannahmen, Zielsetzung, Haltungen und Modell der Gewaltfreien Kommunikation®
 - Selbstempathie und Empathie
 - Wahrnehmung und Körpersprache
 - Verbale und nonverbale Kommunikation
 - Sich selbst klar ausdrücken
 - Zuhören und gezielter Einsatz von Fragen
 - Bedürfnisse hinter den Handlungen anderer erkennen - auch wenn wir die Handlungen nicht billigen
 - Die Anliegen aller Gesprächspartner_innen hören und ernst nehmen
 - Respektvoll mit Kritik, Beschwerden, Reklamationen etc. umgehen
 - Erkennen eigener Muster in der Kommunikation
 - Exkurs: Mimikresonanz, Gefühle erkennen, Körpersprache entschlüsseln und für die Kommunikation nutzen
-

Kontext

Eine gute, wertschätzende Kommunikation bildet die Grundlage für den Umgang mit Kund_innen und Klient_innen sowie die Zusammenarbeit mit Kolleg_innen und Vorgesetzten. Es fällt gerade in kritischen Situationen nicht immer leicht, die richtigen

Worte zu finden, selbstsicher und konstruktiv zu bleiben und gleichzeitig die eigene Position souverän zu vertreten und die Emotionen zu zügeln. In diesem Seminar sollen Sie ermutigt und befähigt werden, konstruktiv Klartext zu reden, wenn Gespräche unerfreulich verlaufen.

Zielgruppe:

Mitarbeitende aller Bereiche, die ihre kommunikativen Fähigkeiten fördern möchten

Termin:

16.06.2026 09:00 Uhr - 17:00 Uhr

Kosten:

Normalpreis 290 €

CVS-MA 255 €

Referent(inn)en:

Petra Weber-Schön (Zert. Resilienztrainerin,, Mimikresonanz®-Trainerin, Mediatorin, ILP®-Coach, Teamcoach, emtrace®-/Mesource®-Coach, Trainerin für Gewaltfreie Kommunikation® nach M. Rosenberg, Lehrerin für Pflegeberufe)

Ansprechpartner:

Elke Großhellefort (e.grossehellefort@caritas-stuttgart.de, (0711) 490542-13)

Dorothee Baumann (d.baumann@caritas-stuttgart.de, (0711) 490 542 14)

Veranstalter:

Caritas Bildungszentrum Stuttgart

Veranstaltungsnummer:

077/2026BQ