



# Umgang mit Beschwerden und schwierigen Situationen

---

## Kursbeschreibung

Kommunikation (lat. = Communicatio) bedeutet Mitteilung oder Unterredung, also: Austausch von Botschaften.

Was aber passiert, wenn es um schwierige Situationen geht?

Schwierige Gesprächssituationen und Beschwerden können im Alltag immer wieder auftreten.

Wenn es kritisch wird, kommt nämlich die eigentliche Bewährungsprobe.

Dann zeigt sich, wer tatsächlich richtig kommunizieren kann und trotz heißer Themen auf angemessene Weise zum Ziel kommt.

Um in solchen Situationen professionell zu handeln ist es wichtig, das eigene Kommunikationsverhalten zu verstehen und den Gesprächspartner richtig einzuschätzen.

Bestimmte konstruktive Kommunikationstechniken können helfen eine für beide Seiten befriedigende Lösung zu finden.

## Kursnummer

P 3612

## Stand

13.05.2026

## Dauer

1 Tag

## Teilnahmegebühren

150,00 € (178,50 € inkl. 19 % MwSt.)

## Voraussetzungen

Für diesen Kurs sollten die Kursteilnehmer folgende Vorkenntnisse mitbringen:

## Zielgruppe

Dieser Kurs richtet sich an Pflege- und Betreuungskräfte in ambulanten, teilstationären und stationären Pflegeeinrichtungen, pflegende Angehörige und ehrenamtliche Helfer in der Pflege.

## Kursinhalt

- Stufen der konstruktiven Störungsklärung
- Deeskalationsstrategien
- eigene Anteile an schwierigen Situationen
- Reizwörter beachten und vermeiden
- Kenntnis über die eigenen Reizpunkte
- Kritik äußern ohne zu verletzen
- eigene Voreingenommenheit vermeiden
- Vorbereitung schwieriger Gespräche
- Grundregeln für die Führung heikler Gespräche
- das Gespräch mit klaren Aussagen beenden
- „unangenehme“ Regeln angemessen durchsetzen
- Gesprächsleitfaden finden
- Klippen und Fallen in schwierigen Gesprächssituationen
- Umgang mit verärgerten und aggressiven Gesprächspartnern

## Termine

10.6.26 - 10.6.26

Auf Anfrage

15.9.26 - 15.9.26

## Wie Sie uns finden

### Standort Hamburg

Süderstr. 24

20097 Hamburg

Phone: 040 2541339-50

E-Mail: hamburg@damago.de