

Kurs 520\_061\_261126

## Schwierige Gespräche führen

### In herausfordernden Gesprächssituationen kompetent und konstruktiv handeln

Sowohl im privaten wie auch im beruflichen Umfeld stehen wir oft vor herausfordernden Gesprächssituationen. Familiäre Auseinandersetzungen, unzufriedene Patientinnen und Patienten oder anspruchsvolle Angehörige erfordern Geduld, Verständnis und Kommunikations-geschick. Ebenso können Gespräche mit Mitarbeitenden oder Arbeitskolleginnen und -kollegen aufgrund verschiedener Ansichten und Bedürfnisse zu einem Balanceakt werden. In diesem Kurs erfahren Sie, wie Sie mit einer wertschätzenden und lösungsorientierten Haltung und dem Wissen um die zugrundeliegenden Dynamiken in schwierigen Gesprächssituationen kompetent und konstruktiv handeln können.

### Ziele

- Die Teilnehmenden reflektieren ihren persönlichen Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen
- Sie erweitern ihr theoretisches Wissen um Gesprächsdynamiken und -hintergründe
- Sie lernen Techniken für eine gelingende Kommunikation kennen und anwenden

### Inhalte

- Fachliche Inputs, Anwendung und Umsetzung der erlernten Techniken, Arbeit an persönlichen Fallbeispielen zu folgenden Themen:
- Grundhaltungen des Aktiven Zuhörens und Verstehens
- Fragetechniken und ihre Anwendung
- Prinzipien der Gewaltfreien Kommunikation
- Diverse Methoden, um in schwierigen Gesprächssituationen angemessen und konstruktiv agieren zu können

### Zielgruppe

Fach- und Führungspersonen aus dem Gesundheits- und Sozialbereich

### Dozent:in

Silvia Mathys, Mediatorin SDM-FSM, Supervisorin und Erwachsenenbildnerin

### Hinweis

Akkreditiert durch pharmaSuisse - 100 FPH-Punkte

Anmeldeschluss: 4 Wochen vor Kursbeginn

Kurzfristige Anmeldungen sind möglich, sofern freie Plätze vorhanden sind.

Abmelderegung gemäss AGB: Eine Abmeldung Ihrerseits muss schriftlich erfolgen. Bis 30 Tage vor Beginn der Veranstaltung ist dies ohne Kostenfolge möglich. Danach bleibt die Veranstaltungsgebühr geschuldet. Es kann eine Ersatzperson gemeldet werden. Dazu wird eine Umbuchungsgebühr erhoben.

### Daten

Kurs 520\_061\_261126

26.11.2026, 27.11.2026

## Administratives

Ort Careum Weiterbildung, Mühlemattstrasse 42, 5000 Aarau  
Zeit 09:15-16:30 Uhr  
Kosten CHF 690.00 Rabatt CHF 60.- für Kooperationspartner

