

## 4.8 Training zur Stärkung der Konfliktkompetenz

*In Heimen und ambulanten Pflegediensten haben die Beschäftigten täglich eine Vielzahl von Kontakten zu den unterschiedlichsten Menschen – meist unter großem Zeitdruck. Missverständnisse und Spannungen können so leicht entstehen und die Arbeit zusätzlich belasten. Wir seufzen dann heimlich „Wenn doch nur der andere anders wär ... dann hätte ich keine Probleme mehr!“*

*Wir weisen anderen leicht die Schuld zu und übersehen dabei, dass auch wir unseren Teil beitragen, wenn Kommunikation nicht gelingt und Situationen sich plötzlich hochschaukeln.*

*Durch eine wertschätzende Grundhaltung und die Anwendung einiger Grundregeln konstruktiver Kommunikation können Sie sich das Leben sehr erleichtern und werden feststellen, dass Sie viel leichter Gehör bei anderen finden, Ihre Anliegen besser einbringen können und auch konflikthafte Situationen besser bewältigen werden.*

### LERNZIELE

Die Teilnehmer lernen einander besser zu verstehen.

Die Teilnehmer lernen, sich konstruktiv ausdrücken zu können.

Die Teilnehmer lernen unterschiedliche Konflikttypen und blockierende Verhaltensweisen kennen.

Die Teilnehmer üben, sich konstruktiv in schwierigen/konflikthafte Situationen zu verhalten.

### LERNINHALTE

**Verstehen, warum wir uns oft nicht verstehen | Die Rolle von Körpersprache und Emotionen | Warum aktives Zuhören so wichtig ist | Die Botschaft zwischen den Zeilen erkennen: Bedürfnisse und Gefühle**

**Ich-Botschaften statt Du-Botschaften**

**Unterschiedliche Verhaltensweisen in schwierigen Situationen/Konflikten – Konflikttypen nach Crum und Anita von Hertel | Welches Verhalten blockierend wirkt | Die eigenen Verhaltensweisen bewusst machen**

**Praktische Übungen aus dem beruflichen Alltag**



### ZIELGRUPPE

**Alle Beschäftigten**

### VORAUSSETZUNG

**Bereitschaft, sich mit dem eigenen Verhalten auseinanderzusetzen**

### DAUER

**Nach Absprache  
1 oder 2 Tage**