

# Schwierige Gesprächssituationen

## Wie Kommunikation gelingt

### Kursleitung

**Katrin Egloff**  
Kommunikationsfachfrau



«Was man beobachtet, das wächst.»

### Zielgruppe

In der Altersarbeit tätige Mitarbeitende, aktive Freiwillige sowie externe Fachpersonen aus dem administrativen Bereich (Empfang, Triage), deren Arbeitsalltag von telefonischen und persönlichen Kontakten zu Klientinnen und Klienten geprägt ist.

### Kursziele

Die Teilnehmenden...

- erhalten praktisches Grundwissen zur Kommunikation.
- vertiefen ihre Fähigkeit im aktiven Zuhören.
- werden sicherer im Umgang mit unterschiedlichen Konfliktsituationen.
- können den Gesprächsverlauf aktiv gestalten.
- erhalten Tipps für die Kommunikation am Telefon.

### Kursinhalte

Die Weiterbildung ist bedürfnisorientiert und praxisnah gestaltet. Mit einem Mix aus kurzen Theorieinputs, praktischen Beispielen und kleinen Übungen erweitern Sie Ihr Wissen und Können für anspruchsvolle Gesprächssituationen.

Sie erhalten Antworten auf Fragen wie z.B.: Wie gehe ich konstruktiv mit Ärger oder Druck von aussen um? Wie spreche ich heikle Themen an? Worauf kommt es bei verzweifelten Gesprächspartnerinnen und -Partnern an? Was hilft, ein Gespräch freundlich, aber bestimmt zu beenden? Wie Sorge ich nach einer herausfordernden Gesprächssituation gut für mich?

### Datum

Dienstag, 29. Oktober 2024 und Dienstag, 12. November 2024, 9.15 bis 17 Uhr

### Ort

Pädagogische Hochschule Zürich, Lagerstrasse 2, 8005 Zürich

### Kosten

Pro Senectute Schweiz übernimmt die Teilnahmekosten von Mitarbeitenden und aktive Freiwilligen von Pro Senectute Organisationen. Externen Teilnehmenden verrechnen wir einen Unkostenbeitrag von 250 Franken pro Tag.

[Hier direkt anmelden!](#)



### Vorbereitungs- und/oder Zusatzmaterial

- Im Vorfeld der Weiterbildung holen wir Ihre Bedürfnisse sowie aktuelle Praxisbeispiele anhand eines Fragebogens ab und lassen sie in den Kurs einfließen.

### Pro Senectute Schweiz

Lavaterstrasse 60 · Postfach · 8027 Zürich · Telefon 044 283 89 89  
Weiterbildung – 17.02.2022/wic