

## Online-Fortbildung

### Herausfordernde Gesprächssituationen in Einrichtungen und Beratungsgesprächen kompetent meistern

am 23. März 2021

09.30-16.30 Uhr via Zoom inkl. Pausen

Im Berufsalltag begegnen uns in unserer Einrichtung, in Beratungsgesprächen oder im Team Menschen mit unterschiedlichen Anliegen, Erwartungen, Ansprüchen und Sorgen. Nicht immer ist es einfach, eine konstruktive Gesprächsbasis zu schaffen. Gesprächspartner\*innen treten uns fordernd und aggressiv entgegen, anderen fällt es schwer, Grenzen oder Regelungen (beispielsweise Hygieneauflagen) zu akzeptieren und in anderen Situationen eskalieren scheinbare Kleinigkeiten zu hitzigen Streitgesprächen.

In dieser Veranstaltung lernen Sie Grundlagen einer konstruktiven Gesprächsführung und Konfliktaustragung kennen. Sie erhalten dazu Gelegenheit, Situationen aus der Praxis zu analysieren, um Handlungsoptionen exemplarisch zu entwickeln und auszuprobieren.

**Referent:** **Gregor Schulz,**  
Institut für Konfliktaustragung und Mediation (IKM)

**Kosten:** **80,-€** für Mitglieder des Diakonischen Werkes  
**90,-€** für Nicht-Mitglieder

**Eine Teilnahme ist nur nach schriftlicher Bestätigung möglich.** Diese erhalten Sie **ab dem 22. Februar 2021.**

Falls Sie den Termin nicht wahrnehmen können, bitten wir um Abmeldung bis 10 Tage vor der Veranstaltung. Wenn wir keinen Ersatz für Sie finden (oder Sie einen Ersatz stellen) sowie bei Nichterscheinen, stellen wir Ihnen den Teilnahmebeitrag in Rechnung. Weitere Informationen finden Sie in unsere Teilnahmebedingungen.

---

**Anmeldung nur per email an:**  
**[anmeldung.me@diakonie-hamburg.de](mailto:anmeldung.me@diakonie-hamburg.de)**

Bitte Namen, Einrichtung und Telefon angeben.

**Rückfragen** Ingrid Lasko; Referat Migration; Tel: 040-30620-327

Marjan van Harten; Referat Migration; Tel: 040-30620-434