



**KASPER**  
ORGANISATIONSOPTIMIERUNG

**Bettina Kasper**

Dipl. Sozialwirtin, Dipl. Pflegepädagogin,  
Systemischer Coach und Mediatorin

Ginsterweg 1  
30880 Laatzen

tel.: +49 511 8238514

mobil: +49 16099791512

fax: +49 511 89714107

mail: [info@bettina-kasper.de](mailto:info@bettina-kasper.de)

web: [www.bettina-kasper.de](http://www.bettina-kasper.de)

## Kommunikation

### Was ein „schwieriger“ Kunde.....

Gespräche mit „aufgebrachten“ oder als „anstrengend“ empfundene Kunden stellen eine Herausforderung neben dem täglichen Allerlei da. Um solche Gespräche angemessen, freundlich und lösungsorientiert zu führen, bedarf es eines Hintergrundwissens über die Regeln der Kommunikation.

- Wie bereitet man sich auf solche Gespräche vor?
- Wie sind „schwierige“ Verhaltensweisen zu erkennen?
- Wie verhalte ich mich bei aggressiver Wortwahl und unangemessenem Tonfall?

Nicht nur die Grundlagen der Kommunikation und kommunikativen Regeln sollen erörtert werden. In erster Linie erlangen Sie Techniken und bekommen Hilfestellungen selbst in solchen Gesprächen die Ruhe zu bewahren.

#### Inhalte

- Grundlegende Regeln der Kommunikation
- Vorbereitung auf ein herausforderndes Gespräch
- Hilfreiche Kommunikationstechniken
- Kommunikative Deeskalation
- Ruhe bewahren
- Kommunikative Verhaltensmuster erkennen und begegnen
- Praktische Übungen



Dieses Angebot richtet sich an Führungskräfte, examinierte und nicht examinierte Pflegendе