



## M3: Kommunikation und Konfliktbewältigung für Zivildienstleistende in der Wohnungslosenhilfe und Pflege

Bei der Kommunikation mit substanzkonsumierenden Personen oder körperlich und seelisch Kranken ergeben sich allzu schnell herausfordernde Gesprächs- oder Konfliktsituationen, denen mit üblichen Verhaltensweisen oder bisherigen Erfahrungen kaum beizukommen ist. Spezielle Kommunikations- sowie Deeskalationskenntnisse sind gefragt!

**Den Zivildienstleistenden werden in diesem Seminar die Grundkenntnisse der Kommunikation mit weiblichen und männlichen KundInnen, KollegInnen, Vorgesetzten und Personen aus anderen Kulturen vermittelt. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf Krisengesprächen mit Personen, die von seelischer und körperlicher Krankheit sowie Pflegebedarf betroffen sind.**

Die Werkzeuge der betreuungsrelevanten Kommunikation werden vermittelt. Die Zivildienstleistenden erkennen die Möglichkeiten und Grenzen der professionellen Betreuung der betroffenen Personengruppe. Dieses Seminar schließt mit einer Prüfung ab. Das ausgestellte Zertifikat kann für berufliche Zwecke als Bildungsnachweis verwendet werden.

### Zielgruppe

Zivildienstler in der Wohnungslosenhilfe und in der Pflege

### Inhalte | Methoden

- ✓ Grundlagen der Kommunikation und Konfliktbewältigung
- ✓ Grundlagen der Deeskalation
- ✓ Kriseninterventionen
- ✓ Stress- und Burnout-Prophylaxe
- ✓ Interaktive Übungen

### ReferentInnen

**Mag.a Gerda Miggitsch** | Psychotherapeutin, Kommunikationswissenschaftlerin | **Prim. Dr. Andreas Weber** | Psychosoziale Dienste in Wien (PSD) | **Georg Preitler** | Sucht- und Drogenkoordination Wien | **Mag.a Nadja Springer** | Verein Dialog | **Karin Traintinger-Kunz** | Psychotherapeutin, Physiotherapeutin

### Organisatorisches

Diese Veranstaltung ist einzeln oder als Modul der Bildungsreihe für Zivildienstleistende in der Wohnungslosenhilfe und Pflege buchbar. Detaillierte Informationen zu Termin, Ort und Preis entnehmen Sie bitte dem Übersichtsblatt.

Geltendmachung des  
Ausbildungsbeitrags  
gemäß § 38a ZDG