

14.04.2026 08:30 Uhr - 10:30 Uhr

## Wer mich ärgert, entscheide immer noch ich

Der Notfallkoffer der Kommunikation mit schwierigen Zeitgenossen

### Ausgangssituation

Führungskräfte sind von ihren Aufgaben im Normalbetrieb schon stark gefordert. Umso anspruchsvoller wird es, wenn es zu Spannungen, Unstimmigkeiten oder gar Konflikten mit Mitarbeitenden bzw. Stakeholdern kommt. Mitunter geht es dabei gar nicht um konkrete Themen, sondern Mitmenschen sind einfach „schwierig“ oder und lassen Umgangsformen vermissen.

Ob es uns nun passt oder nicht: Es gehört zu den elementaren Erkenntnissen der Kommunikations-psychologie, dass man andere Menschen nicht ändern kann. Eine weitere – oft unbequeme – Wahrheit: Wenn es mit einem anderen Menschen schwierig wird oder sich der Umgang stressig anfühlt, dann haben wir selbst vielleicht einen gewissen Anteil daran. Entweder weil wir selbst nicht die geschickteste Kommunikationsstrategie wählen bzw. dem schwierigen Verhalten des anderen auf den Leim gehen, uns triggern lassen. Oder weil wir solche Reibereien emotional zu sehr an uns heranlassen, Dinge persönlich nehmen und uns nicht achtsam genug abgrenzen.

Wo auch immer die Gründe liegen: Verdrängen oder In-sich-Reinfressen sind die schlechtesten Optionen. Es heißt: „Ein fauler Apfel kann den ganzen Obstkorb verderben“ - wobei hier mit Obstkorb die eigene Gesundheit, Motivation und Job-Zufriedenheit gemeint sind. Glücklicherweise gibt es einen Weg zu einem gelingenderen Umgang mit herausfordernden Mitmenschen. Er hat zwei Spuren:

1. klare, souveräne und gelassene Kommunikation mit dem Gegenüber
2. mentale Selbst-Fürsorge, Selbst-Wertschätzung und Entspannung im eigenen Inneren

### Zielsetzung und Lernansatz

Die Teilnehmenden ...

- erarbeiten sich alltagstaugliches Know-how, welche Typen „schwieriger“ Menschen es gibt, welche Persönlichkeits-Strukturen und (unerfüllten) Bedürfnisse dahinter liegen und warum deren Verhalten zum Gutteil nur etwas mit ihnen selbst zu tun hat (Fachkompetenz).
- ... erinnern bzw. erweitern ihren Instrumentenkasten, wie man mit klarer, souveräner und gelassener Kommunikation insbesondere herausfordernden Menschen professionell begegnet. (Methodenkompetenz)

- ... erschließen sich Möglichkeiten, wie sie ihre innere Resilienz und Selbstfürsorge sowie Entspannungsfähigkeit ausbauen – und sich ggf. gegenseitig kollegial dabei unterstützen können. (Sozialkompetenz und Selbstfürsorge)

### **Arbeitsformen**

Vorbereitend können Teilnehmende ihre Herausforderungen und Wunschthemen einbringen

Der Seminarworkshop (4h) gibt Input und Austauschmöglichkeiten zu relevanten Aspekten wie zu Bedürfnissen hinter schwierigem Verhalten, zur eigenen Haltung und Abgrenzung sowie zu Inhalten eines sog. Notfallkoffers der Kommunikation (Beispiele und Handlungsanregungen)

Eine Praxisphase dient der Selbst-)Beobachtung im Arbeitsumfeld und der Sammlung eigener Praxiserfahrungen

Der zweite Workshop (2h) greift Beispiele und Erfahrungen auf, bietet Austausch und kollegiale Beratung und klärt weiterführende Fragen.

Im Anschluss an die Veranstaltung erhalten Sie eine Dokumentation mit der Präsentation sowie ggf. weiteren Unterlagen.

### **Technische Voraussetzungen**

Sie benötigen für die Teilnahme an dieser Online-Veranstaltung einen PC/Laptop mit Kamera, Mikrofon/Lautsprecher (eingebaut oder extern) und einer aktuellen Browser-Version sowie eine stabile Internetverbindung. Bitte sorgen Sie dafür, dass Sie eine ruhige, ungestörte Arbeitsumgebung haben. Ein Headset/Kopfhörer bringt Ihnen und der Workshop-Gruppe Schutz vor Außengeräuschen.

Die Online-Veranstaltung wird über das Programm ZOOM durchgeführt, welches in der aktuellen Version die Datenschutzerfordernungen des Deutschen Caritasverbandes e.V. erfüllt.

Sie erhalten den Link zur Einwahl in die Online-Veranstaltung rechtzeitig vor Beginn per E-Mail.

### **Anmeldung und Zulassung**

Bitte melden Sie sich mit dem Online-Formular an. Die Vergabe der Teilnahmeplätze erfolgt in der Reihenfolge der Anmeldungen.

Wird die Mindestteilnehmendenzahl nicht erreicht, behält sich die Akademieleitung vor, die Veranstaltung nur mit einem/r Dozent:in durchzuführen oder abzusagen.

Die Teilnahmegebühr wird vor Beginn der Veranstaltung durch die Fortbildungs-Akademie in Rechnung gestellt.

### **Termin**

Dienstag, 14. April 2026

08:30 Uhr – 12:30 Uhr

**und**

Dienstag, 02. Juni 2026

08:30 Uhr - 10:30 Uhr

Für Ihre Teilnahme gibt es verschiedene Fördermöglichkeiten. Mehr dazu finden Sie auf unserer Homepage [www.caritas-akademie.de](http://www.caritas-akademie.de)

**Zielgruppe:**  
Führungskräfte

**Termin:**  
14.04.2026 08:30 Uhr - 10:30 Uhr

**Kosten:**  
260,00 €

**Veranstaltungsnummer:**  
S26170

---

Diese Veranstaltung entspricht den Leitlinien für Qualität in der Fort- und Weiterbildung der verbandlichen Caritas.

---

Fortbildungs-Akademie des Deutschen Caritasverbandes  
Wintererstr. 17-19, 79104 Freiburg, [www.caritas-akademie.de](http://www.caritas-akademie.de)  
Tel.: (0761) 200-1700, Mail: [akademie@caritas.de](mailto:akademie@caritas.de)

