

## ALLGEMEINES

### TAGUNGSMODERATION

Andreas Kray (B.F.G.<sup>®</sup>) und Sylvia Sophia Assmann

### TAGUNGsort

Kommunikationszentrum am Krankenhaus Nordwest  
Raum „Tanus, Spessart & Rhön“  
Steinbacher Hohl 2-26, 60488 Frankfurt am Main

### TERMIN

Mittwoch, der 10.05.2023 von 09.00 bis 16.45 Uhr

### TAGUNGSGEBÜHR PRO PERSON

€ 190,00 (inkl. Essen und Getränke, Tagungsunterlagen)  
Überweisung nach Rechnungslegung auf das Konto des B.F.G.<sup>®</sup>

### ANMELDUNG

online unter [www.bfg-kray.de](http://www.bfg-kray.de)

### KONGRESSMANAGEMENT:



Bildungsinstitut Fachbereiche  
Gesundheitswesen

Bildungsinstitut Fachbereiche Gesundheitswesen B.F.G.<sup>®</sup>  
Am Katzenberg 3 · D-57258 Freudenberg  
Telefon +49 (0) 2734 572736 · Telefax +49 (0) 2734 55516  
[bfg.kray@t-online.de](mailto:bfg.kray@t-online.de) · [www.bfg-kray.de](http://www.bfg-kray.de)

### ALLGEMEINE GESCHÄFTSBEDINGUNGEN (AGB)

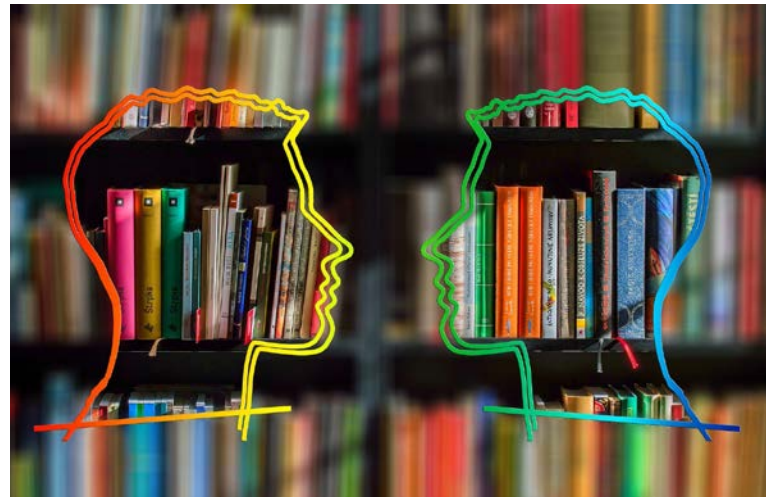
Nach erfolgter Anmeldung und späterem schriftlichen Rücktritt ohne Angabe eines Ersatzteilnehmers wird eine Bearbeitungsgebühr von 10 Prozent der o.g. Tagungsgebühr erhoben. Bei schriftlichem Rücktritt innerhalb von 10 Tagen vor Beginn der Tagung sind 50 Prozent der Tagungsgebühren zu zahlen, danach die volle Gebühr. Ohne schriftlichen Rücktritt erfolgt keine Rückerstattung.

Einladung zur  
2. interdisziplinären Impulstagung

## „Kommunikation professionell gestalten“ Thema: Konflikt – Eskalation – Gewalt in der Pflege

Mittwoch, 10. Mai 2023  
9.00 bis 16.45 Uhr

im Kommunikationszentrum am  
Krankenhaus Nordwest, Frankfurt/a.M.



VERTRAUEN IST ALLES!

**Konflikt – Eskalation – Gewalt in der Pflege**  
Stimme, Wort und Dialog deeskalierend einsetzen

**SEHR GEEHRTE DAMEN UND HERREN,  
LIEBE KOLLEGINNEN UND KOLLEGEN!**

Konflikt, Eskalation, Gewalt – drei Worte, die in der Pflege niemand hören will. Denn Pflege ist Begegnung, Zuwendung und Heilung. Und doch ist Gewalt in der Pflege für viele von Ihnen leider im Pflegealltag viel zu oft unterschwellig präsent.

Der Klinikalltag ist geprägt von Konflikten zwischen den unterschiedlichsten Menschentypen und Professionen und deren verschiedenen Ansprüchen, Bedürfnissen und Notwendigkeiten. Ständig wechselnde Situationen erfordern schnelle Anpassung und große Flexibilität im Reagieren und Handeln. Stimmlage, Wortwahl und deeskalierende Gesprächsführung entscheiden über den Erfolg oder Misserfolg der Kommunikation mit Kolleg:innen, Ärzt:innen und Patient:innen. Wie schnell eskalieren Situationen durch den falschen Tonfall der Stimme, ein ungeschicktes Wort oder den Modus einer ungeschickten Gesprächsführung?!

Der Impulstag zeigt Ihnen, wie Eskalation und Stimme zusammenhängen, wie Sie die Dynamik des Geschehens beeinflussen können und dabei Ihre Stimme lenkend einsetzen.

Sie erhalten wertvolle Inspirationen und Impulse, um mit bewusst gewählten Worten Konfliktsituationen zu klären und zu deeskalieren.

Sie lernen Grundlegendes über Gewalt und erfahren neue Konfliktlösungsstrategien für den sofortigen Einsatz im Alltag.

Der Impulstag verbindet in einem neuen Konzept theoretische Impulse mit direkter praktischer Umsetzung und sichert damit Ihren Transfer in den Klinikalltag.

Wir freuen uns, Sie an der Veranstaltung in Frankfurt am Main begrüßen zu dürfen.



Andreas Kray,  
B.F.G.®



Sylvia Sophia Assmann  
wiss. Leitung

## REFERENT:INNEN



**Arno Fischbacher**  
Business-Stimmcoach  
Rhetorikexperte, Autor  
Gründer des Europ. Netzwerks  
der StimmexpertInnen  
stimme.at



**Sylvia Sophia Assmann**  
Bachelor Soziale Arbeit & Mediatorin  
Phaemoberaterin mit Schwerpunkt  
Gewaltberatung  
Kommunikations- und  
Schlagfertigkeitstrainerin



**Pamela Hölzl**  
Soziologin & Kommunikationstrainerin  
Psychologische Beraterin  
eingetragene Mediatorin  
Wildnistrainerin

**09.00 – 09.30 UHR ANKOMMEN**

**09.30 – 09.45 UHR BEGRÜSSUNG**  
Andreas Kray (B.F.G.®), Sylvia Sophia Assmann

**09.45 – 10.30 UHR ROTES SOFA**  
Eine gemeinsame Einführung der Referent:innen zum multidisziplinären Ansatz dieses Kommunikationstages, um gemeinsam eine Strategie für den Umgang mit Konflikten, Deeskalation und Gewalt in der Pflege zu finden.

**10.30 – 12.00 UHR IMPULS STIMME: Arno Fischbacher**  
**„Vom Ton, der die Musik macht“**  
Im Impuls zur Stimme lernen Sie den Unterschied zwischen dem Beziehungston und dem Alarmbereich Ihrer Stimme kennen. Sie verstehen, wie Sie aus Autopilot-Mustern aussteigen, Ihre Selbststeuerung wahren und in Konfliktsituationen stimmlich deeskalieren.

**12.00 – 13.00 UHR MITTAGSPAUSE**

**13.00 – 14.30 UHR IMPULS WORTE: Sylvia Sophia Assmann**  
**„Von Worten, die Gewalt und Sexismus beenden“**  
Der Impuls Worte lässt Sie den Konfliktorbit und den Gewaltkreislauf durchschauen, liefert schlagfertige Antworten und Notfallantworten gegen verbale Angriffe und Sexismus und Sie lernen den einfühlsamsten Satz der Welt zur Gewaltprävention kennen.

**14.30 – 15.00 UHR PAUSE**

**15.00 – 16.30 UHR IMPULS DIALOG: Pamela Hölzl**  
**„Dialog zur Deeskalation“**  
Der Impuls Dialog lässt Sie Ihren Umgang mit Konflikten und Abwertung erkennen, informiert Sie über Gewaltformen und Konfliktstufen, und stellt Ihnen Deeskalationsstrategien zur Verfügung.

**16.30 – 16.45 UHR ABSCHLUSSRUNDE ROTES SOFA**  
Ein letzter gemeinsamer Impuls der Referent:innen mit den Teilnehmenden zu den Tagungsthemen.

**16.45 UHR SCHLUSSWORT / TAGUNGSENDE**  
Andreas Kray (B.F.G.®), Sylvia Sophia Assmann