

**TERMIN**

24.06.2025, 09:00 - 17:00

**VERANSTALTUNGSORT**

Tagungszentrum der Diakonie Eine-  
Welt Akademie  
EG, Raum 2  
Steinergasse 3, 1170 Wien

**TEILNAHMEBEITRAG**

€ 204,- pro Teilnehmer:in

**ANMELDUNG**

bitte bis spätestens 10.06.2025

**KONTAKT**

**Diakonie Eine Welt - Akademie**  
Steinergasse 3/12, 1170 Wien  
dew-akademie@diakonie.at  
<https://dew-akademie.at>

# Herausfordernde Gespräche mit Eltern und Obsorgeberechtigten meistern

## Professioneller Umgang mit Elternbeschwerden und Konflikten

In dieser Fortbildung erfahren Sie, wie Sie Ihre Kommunikation mit Eltern so gestalten, dass Sie schwierige Gespräche erfolgreich meistern und eine vertrauensvolle Basis für die Zusammenarbeit schaffen. Sie werden besser in der Lage sein, Konflikte zu deeskalieren, Elternbeschwerden professionell zu bearbeiten und Ihre eigene Arbeitszufriedenheit zu steigern.

### Inhalte:

- Herausfordernde Gespräche mit Eltern konstruktiv führen.
- Konflikte deeskalieren und Lösungen finden.
- Elternbeschwerden professionell bearbeiten.
- Eine vertrauensvolle Beziehung zu Eltern aufbauen.
- Grundlagen der Kommunikation: Aktives Zuhören, verbale und nonverbale Kommunikation, "Ich-Botschaften" vs. "Du-Botschaften"
- Herausfordernde Gesprächssituationen: Kritikgespräche meistern, Umgang mit Emotionen, Klärung von Missverständnissen.
- Konfliktmanagement: Konfliktarten und -ursachen, Deeskalationsstrategien, Mediation und Lösungsfindung.
- Elternbeschwerden: Professionelle Bearbeitung von Beschwerden, Gesprächsführung bei Beschwerden, Dokumentation.
- Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung: Empathie und Wertschätzung, klare Kommunikation und Transparenz, Grenzen setzen und durchsetzen.

### Ziele:

- Sie meistern schwierige Situationen und finden gemeinsam mit Eltern Lösungen.
- Sie deeskalieren Spannungen und vermitteln bei Meinungsverschiedenheiten.
- Sie schaffen eine positive Gesprächsatmosphäre und stärken die Zusammenarbeit.
- Sie setzen klare Botschaften um und hören aktiv zu.
- Sie bearbeiten Beschwerden sachlich und finden faire Lösungen.

### Zielgruppe:

Diese Fortbildung richtet sich an alle Berufsgruppen, die regelmäßig mit Eltern und Obsorgeberechtigten in Kontakt treten und ihre Kommunikationsfähigkeiten verbessern möchten. Dazu gehören unter anderem: Elementar- und sozialpädagogische Fachkräfte und Leitungen, Mitarbeiter:innen in der

Lernbetreuung etc.

## Referentin



### Veronika Lippert

Veronika Lippert ist eine Expertin im Bereich der Elternbildung mit über 20 Jahren Erfahrung. Sie ist Obfrau der Elternwerkstatt, eine zertifizierte Eltern-Trainerin und zertifizierte Erwachsenenbildnerin. Zusätzlich zu ihrer Tätigkeit in der Elternwerkstatt ist sie auch für UNICEF und auf der Plattform für Eltern-Kind-Gesundheit tätig.

In ihrer beruflichen Laufbahn war sie als Streetworkerin tätig und hat im Behindertenbereich gearbeitet. Ein weiterer Schwerpunkt ihrer Arbeit ist das Konfliktmanagement mit ihrem Therapiehund in Schulen und Kindergärten.

Veronika Lippert ist selbst Mutter von drei Kindern und teilt ihr Wissen und ihre Erfahrungen durch Zeitungsartikel, Fachvorträge, Workshops und vieles mehr mit anderen Eltern.