

Seminar-Nr. 06400

Kommunikation mit Menschen in Krisen

Die gelungene Balance zwischen Mitgefühl und Abgrenzung

Termin

25.11.2024 - 26.11.2024 , 14 Stunden

25.11.2024 von 09:30 bis 17:00 Uhr,

26.11.2024 von 08:30 bis 17:00 Uhr

Zielgruppe

Alle interessierten Mitarbeitende, die an ihrem Arbeitsplatz mit Menschen in schwierigen Lebenslagen zu tun haben.

Inhalte

1. Krisen-Know-how:
Was brauchen Menschen in herausfordernden Situationen und wie können Sie angemessen auf unterschiedliche Gefühle reagieren?
2. Die Krisendynamik:
Lernen Sie durch die 8 Phasen des Krisenverlaufs zu erkennen, wo Ihre Kundin bzw. Ihr Kunde sich befindet und was in ihr bzw. ihm vor sich geht.
3. Der Sinn von Krisen:
Was Krisen zu Chancen macht.
4. Gesprächsführung in Krisen:
Zuhören, einführend verstehen, das Gespräch sicher führen und mit Hilfe von Fragen lenken.
5. Keine Angst vor Gefühlen:
Mitfühlen heißt nicht "mitweinen"!
6. Schützen Sie sich selbst:
Finden Sie den richtigen Abstand und die angemessene Distanz zu Ihren Problemfällen.

Ziele und Methoden

Trauer- und Todesfälle, Verlust der Heimat oder des Arbeitsplatzes, Unfälle, Scheidung, Insolvenz, aber auch Heirat, Geburt und Umzug werden von Menschen als Krisen erlebt und sehr unterschiedlich verarbeitet. Diese Krisen sind im Leben unvermeidbar und gehören in den Bereich der Privatsphäre. Damit in das öffentliche Leben zu treten fällt den Betroffenen meist schwer. Menschen in Krisen befinden sich in einer Ausnahmesituation: Sie sind verunsichert, aufgelöst, allein, apathisch, wütend oder nicht genug aufnahmefähig, um die Dinge des Lebens zu regeln. Dann fließen schnell Tränen oder es ist schwer, im Gespräch ein Ende zu finden. In diesem Seminar lernen Sie die Gesprächsführung mit Menschen in Krisen professionell und

mitmenschlich zu gestalten. Der schmale Grat zwischen Mitgefühl und Abgrenzung will gefunden werden, um in angemessener Zeit die anstehende Arbeit zu tun und um abends ohne belastende "Geschichten im Kopf" nach Hause zu gehen.

Referent/-in

Renate Gartner, Dipl.-Sozialw., Profitraining

Ort

Vitalia Seehotel

Bad Segeberg