

Umgang mit Menschen in Ausnahmesituationen

Anlass:

Als Mitarbeiter/ -innen in dienstleistungsorientierten Berufsfeldern geraten wir manchmal in Situationen, in denen wir es mit hilflosen, gestressten, ärgerlichen oder trauernden Personen zu tun haben. Um diesen Menschen angemessen zu begegnen, benötigen wir ein entsprechend grosses Repertoire an kommunikativen Fähigkeiten und Handlungsmöglichkeiten. Um uns selbst zu schützen, müssen wir die Grenze unserer Rolle kennen und akzeptieren.

Inhalte:

- Erleben und Verhalten von Menschen in Krisen
- Stressverlaufsmodell
- Umgang mit aggressiven Personen
- Umgang mit hilflosen Personen
- Umgang mit verzweifelten Personen
- Deeskalationsrhetorik
- Gesprächsführung in Krisen
- Grenzen erkennen und respektieren
- Fälle und Situationen der Teilnehmer/-innen und Übungen an konkreten Praxisfällen

Ziele:

Die Teilnehmer/-innen...

- können Verhalten von Menschen in Ausnahmesituationen verstehen und einschätzen
- kennen Gesprächstechniken zur Beruhigung und Deeskalation und können diese anwenden
- können eigene Gefühle wahrnehmen, kontrollieren und sicher auftreten

Zielgruppe:

Berufstätige, die öfters mit Menschen in Ausnahmesituationen konfrontiert werden.

Arbeitsweise:

Inputs im Plenum, individuelles Bearbeiten von Unterlagen, Gruppenarbeiten, Partnerarbeiten, Rollenspiele

Dauer:

2 Tage

max. Teilnehmerzahl:

12

Trainerin:

Dr. phil. Sybille Wölfing Kast oder Dr. phil. Astrid Mehr