

038/2021: Onlinekurs - Besondere und originelle Klient*innen : systemisch Kommunizieren im Erstkontakt



Zielgruppe

Mitarbeitende der allgemeinen sozialen Beratung, der Schuldnerberatung und der Wohnungsnotfallhilfe

ReferentInnen

Ulrike Wulff Dipl.-Pädagogin,
Dipl.-Kauffrau (FH)

Leitung / Organisation

Thomas Emmrich / Karin Friedrich

Kursgebühren

150 €

Termine

21.04.2021

Anmeldung

Nutzen Sie unser Angebot unter
www.diakademie.de

Kursgebühren für Mitglieder

120 €

Uhrzeit

9.00 - 15 Uhr

Informationen

Tel.: 035207 - 843 50

Bemerkungen zu den Kosten

Ort

online

Beschreibung

Für Ratsuchende ist die Begegnung mit der Beratungsstelle meist die wichtige, erste Begegnung mit der Erstkontaktfachkraft/Teamassistentin, die das Anliegen aufnimmt und an den/die Berater*in vermittelt. Im Alltag sind Erstkontaktfachkräfte vielfältigen Erwartungen der Klientel ausgesetzt. Sie sollen verstehen, angemessen handeln und das möglichst schnell. In der Veranstaltung geht es um den Umgang mit diesen vielfältigen Anforderungen, um hilfreiche Verhaltensweisen im Umgang mit Menschen mit besonderen Belastungen wie beispielsweise einem Migrationshintergrund, seelisch erkrankten Menschen und Personen, die unter hohem Leidensdruck stehen. Ein systemischer Blick ermöglicht, den Erstkontakt erleichtern und Ratsuchende in ihrem Anliegen angemessen unterstützen. Dabei ist der Blick auf die Selbstfürsorge der Mitarbeiter*innen im Erstkontakt unerlässlich.

Die Teilnehmer*innen lernen Situationen mit besonders belasteten Klient*innen angemessen einzuschätzen und verfügen über unterschiedliche Kommunikationsmöglichkeiten, gegenüber dem einzelnen Ratsuchenden angemessen zu reagieren. Sie können unterstützende Methoden zur Selbstfürsorge hilfreich anwenden

Schwerpunkte

- Systemischer Blick im Erstkontakt im Hinblick auf:
Auftrag und Erwartungen im Erstkontakt
Wahrnehmung und feinfühliges Reagieren
- Systemische Kommunikationsformen, auch bei ungewöhnlichem Verhalten
- Hintergrundwissen zu psychischen Erkrankungen und auffälligem Verhalten
- Anregungen zur Selbstfürsorge und Abgrenzung

Zugangsvoraussetzungen

Bemerkungen

Voraussetzungen für die Teilnahme am Online-Seminar sind lediglich eine stabile Internetverbindung und ein PC oder Laptop mit Soundkarte, ggf. (USB-)Headset, Kopfhörer mit Mikrofon oder Mikrofon am PC/Laptop. Bei den Online-Seminaren erhalten die Teilnehmenden via E-Mail einen Link zur entsprechenden Veranstaltung und können sich damit zu Seminarbeginn einloggen. Eine Kurzanleitung (mit technischen Voraussetzungen) stellen wir Ihnen zur Verfügung. Nehmen Sie bequem von Ihrem Arbeitsort oder zu Hause am Online-Seminar teil.