

225/2022: Kommunikation mit Klienten im Erstkontakt



Zielgruppe

Mitarbeitende in Teamassistenz und Erstkontakt von Beratungsdiensten und sozialen Einrichtungen

ReferentInnen

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

Termine

07.09.2022

Leitung / Organisation

Andreas Görlitz / Karin Friedrich

Kursgebühren

150 €

Uhrzeit

9.00 - 16.15 Uhr

Anmeldung

Nutzen Sie unser Angebot unter
www.diakademie.de

Kursgebühren für Mitglieder

120 €

Ort

Diakonische Akademie
für Fort- und Weiterbildung e.V.
Bahnhofstr. 9
01468 Moritzburg

Informationen

Tel.: 035207 - 843 50

Bemerkungen zu den Kosten

Beschreibung

Für Ratsuchende ist die Begegnung mit der Beratungsstelle meist die wichtige, erste Begegnung mit der Erstkontaktfachkraft/Teamassistenz, 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 unterschiedlichen Menschen oftmals auch mit besonderen Belastungen wie beispielsweise einem Migrationshintergrund, seelisch erkrankten bzw. suchterkrankten Menschen und Personen, die unter hohem Leidensdruck stehen. Ziel ist es, kommunikative Handlungsmöglichkeiten zu erarbeiten, die den Erstkontakt erleichtern und Ratsuchende in ihrem Anliegen angemessen unterstützen. Dabei ist der Blick auf die Selbstfürsorge der Mitarbeiter*innen im Erstkontakt unerlässlich.

Lernergebnisse:

Die Teilnehmer*innen lernen Situationen mit unterschiedlichem Klientel angemessen einzuschätzen und verfügen über vielfältige und zielführende Kommunikationsmöglichkeiten. Sie können ihr Handeln reflektieren und unterstützende Methoden zur Selbstfürsorge hilfreich anwenden

Schwerpunkte

- Auftrag und Erwartungen im Erstkontakt
- Wahrnehmung und feinfühliges Reagieren
- zielführendes Kommunizieren
- bei Bedarf Probehandeln anhand einzelner Fallbeispiele
- Anregungen zur Selbstfürsorge und Abgrenzung

Zugangsvoraussetzungen

Bemerkungen

Das Seminar soll zugleich dem Austausch von Teamassistenten von Beratungsstellen ermöglichen. Gesprächssequenzen aus Erstkontaktsituationen sollten mitgebracht werden.