

**TERMIN**

13.11.2019, 09:00 - 17:00

**VERANSTALTUNGSORT**

Tagungszentrum Diakonie Eine Welt, Steingasse 3 / EG, Raum 4, 1170 Wien

**TEILNAHMEBEITRAG**

€ 115,- pro Teilnehmer\*in

**ANMELDUNG**

bitte melden Sie sich bis **29. Oktober 2019** an

**KONTAKT**

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

## Gesprächsführung in krisenhaften Beratungssituationen

Im Bereich der Flüchtlingsarbeit kommt es in Beratungsgesprächen häufig zu krisenhaften Verläufen. Berater\*innen kommt oft die schwierige Aufgabe zu, ihren Klient\*innen negative Bescheide einer Behörde, oder existenzbedrohende Mitteilungen, wie die Entlassung aus der Grundversorgung, oder drohende Obdachlosigkeit zu erklären. Solche Entscheidungen zu überbringen, oder emotional stark belastende Inhalte zu besprechen, die Klient\*innen in die Beratung einbringen, stellt Berater\*innen vor enorme Herausforderungen. Die Konfrontation mit Wut oder Trauer der Klient\*innen, und das eigene Unverständnis für oftmals menschenrechtswidrige Entscheidungen, erzeugt Gefühle der Ohnmacht, die sich belastend auf die betroffenen Berater\*innen auswirken können.

Der Workshop hat das Ziel Berater\*innen in diesen Situationen zu stärken und ihnen "Handwerkszeug" zu vermitteln, wie sie krisenhafte Gespräche gut strukturieren und durchführen können. Unterstützende Methoden für klare Kommunikation, Rollenverständnis und Krisenintervention sollen zur Verfügung gestellt werden. Mittels konkreter Fallbeispiele der Berater\*innen und Rollenspielen werden Haltung und optimale Kommunikationsformen erarbeitet.

### Inhalte:

- Aufbau und Struktur von Krisengesprächen
- Möglichkeiten der Stabilisierung und Deeskalation
- Überbringen schlechter Nachrichten
- Krisengespräche mit traumatisierten / geflüchteten Menschen
- Umgang mit eigenen Gefühlen der Hoffnungslosigkeit, Gefühlsansteckung, "Mitleid(-en)", Übertragung und Gegenübertragung
- Übungen, Simulationen und Fallbeispiele

### Zielgruppe:

Berater\*innen aus dem psychosozialen Bereich, bzw. in sozialen Einrichtungen mit grundlegenden Kompetenzen in der Gesprächsführung

## Referentin



Mag.a Dr.in Johanna Gerngroß  
Universitätslektorin an der Sigmund Freud  
Privatuniversität Wien und Leopold-Franzens-  
Universität Innsbruck; Leitung Universitätslehrgänge  
zu Notfall- und Traumapsychologie, Traumapädagogik,  
Suizidprävention, Sexualberatung; Internationale  
Vortrags- und Seminartätigkeit; Tätigkeit in freier  
Praxis; Buchautorin zu Notfallpsychologie und  
Suizidprävention; Partnerin des COMMITMENT  
Instituts, Leitung Department „Psychological Education  
& Training“; Fachlicher Hintergrunddienst  
Einsatzkräftenachsoorge (SvE) Landes-  
Feuerwehrverband Tirol