Fortbildung

22.09.2026 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

EigensicherungsKOMPETENZ in der Gesprächsführung: Professionelle Deeskalation unter Stress.

Praxisseminar für Mitarbeiter:innen, um Grenzüberschreitungen in Beratungssituationen professionell begegnen zu können.

Der Themenschwerpunkt liegt auf den beruflichen Anforderungen in Beratungssituationen, die dadurch entstehen, dass sich Klient:innen gegenüber den Mitarbeitenden in einer Weise grenzüberschreitend verhalten, die eine professionell vertretbare Toleranzgrenze überschreitet.

Damit ist ein Kontext bestimmt, der ausschließlich mögliche Gefahrensituationen für Beschäftigte berücksichtigt, um innerhalb von drei identifizierten Eskalationsphasen Gesprächskompetenzen zu vermitteln, die eine individuelle Eigensicherung konsequent befolgen.

Dazu ergänzend werden taktische Exitstrategien in den Blick genommen, die in Bürosituationen einer räumlichen Gefahrenanalyse entsprechen.

Lernergebnisse:

Das Seminar verfolgt das Ziel, die Teilnehmenden für mögliche Gefahrensignale im Verhalten von Klient:innen innerhalb einer Beratungssituation zu sensibilisieren, um planvoll und präventiv in einer möglichen Echt-Lage handeln zu können.

Aufbauend auf die individuellen oder kollektiv erworbenen und bereits bewährten Handlungsstrategien in Eskalationsprozessen, legt die Fortbildung den Fokus auf den Eigenschutz und verdeutlicht die Eskalationsdynamiken und zentrale professionelle Deeskalationsstrategien.

Inhalte:

- Anlässe von grenzüberschreitendem Klient:innenverhalten aus der Perspektive der Teilnehmenden und individuelle Erwartungsabklärung.
- Simuliertes Fallbeispiel und Eskalationsphasen-Analyse: Gefahrensignale identifizieren lernen.
- Wahrnehmung eines Eskalationsprozesses und professionelle Bewertung.
- Der Zeit-Faktor im verbalen Eskalationsprozess: 3-Phasen-Modell (n. Maurer).
- Variablen der professionellen Intervention: Perspektive Eigensicherung.
- Professionelles Selbstverständnis versus Eigensicherung in herausfordernden Klient:innen-Settings.
- Deeskalationsstrategien des Beruhigens und des Begrenzens.

- Räumliche Gefahrenanalyse und Exitstrategien.
- Rechtliche Rahmenbedingungen.

Methoden:

Vortrag/Präsentation, Gespräch/Diskussion, Gruppenarbeiten, praktische Übungen, Video-Analyse, interaktives Situationstraining.

Hinweis

Diese Veranstaltung findet statt in Kooperation mit der Kath. Erwachsenen- und Familienbildung im Bistum Essen gGmbH

Zielgruppe:
Mitarbeiter:innen in Beratungsstellen und -diensten z. B. zu den Themen Ehe-, Familien und Lebensberatung, Armut, Sucht, Insolvenz, Wohnungslosigkeit, Arbeitslosigkeit u. a.

Termin:
22.09.2026 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Kosten:
210,00 € bzw. 190,00 € für Mitarbeiter*innen in Einrichtungen und Diensten der Caritas.

Veranstaltungsort:
Caritasverband für das Bistum Essen e.V.
Am Porscheplatz 1
45127 Essen
www.caritas-essen.de

Referent(inn)en:
Petra Maurer

Ansprechpartner:
Daniel Holzem (daniel.holzem@caritas-essen.de, +49 (201) 81028518)

Veranstalter:
Caritasverband für das Bistum Essen e.V.
Kath. Erwachsenen- und Familienbildung im Bistum Essen gGmbH.

Veranstaltungsnummer:
09.010.26