

Workshop 3: Schwierige Gesprächssituationen in der mediengestützten Beratung souverän meistern

Birgit Knatz (Dipl. Sozialarbeiterin, Supervisorin, Online-Coach)

In der (Online)-Beratung begegnen Fachkräfte immer wieder Gesprächssituationen, die durch akute Krisen, starke emotionale Schwankungen oder destruktive Kommunikationsmuster geprägt sind.

Anhand von Praxisbeispielen werden typische Szenarien wie

- akute (suizidale) Krisen,
- emotionale Eskalationen,
- Inszenierungen oder
- sogenannte „Kommunikationsschurken“ (z. B. jammerndes Opfer, aggressiver Klagender) beleuchtet.

Inhalte sind:

- Handwerkszeug für Struktur, emotionale Entlastung und Beziehungsaufbau
- Strategien zum Umgang mit Manipulation, Provokation und Kommunikationsgiften
- Abgrenzung und Selbstschutz in belastenden Dialogen

Referentin: Birgit Knatz, Wegbereiterin für zeitgemäße Krisenhilfe

Geschäftsführung des Instituts für Onlineberatung &

Leitung der Telefonseelsorge Hagen-Mark

<https://www.birgit-knatz.de/>