

## Schwierige Gespräche mit Freiwilligen

### Grundlagen einer wertschätzenden und vertrauensvollen Kommunikation



**Dieser kompakte und praxisorientierte Gesprächsführungskurs vermittelt die Kompetenz, auch in schwierigen Situationen ein gelingendes Gespräch führen zu können.**

Als Freiwilligen-Koordinator\*in ist Ihnen eine gute Beziehung zu Ihren Freiwilligen wichtig und Sie pflegen einen kooperativen und wertschätzenden Austausch mit ihnen. Es gehört aber auch zu Ihren Aufgaben, schwierige Verhaltensweisen und emotional belastenden Themen anzusprechen. Wie können Sie Kritik so anbringen, dass sie nicht zu Demotivation und Frustration bei den Freiwilligen führt? Wie wird ein schwieriges Gespräch geführt, ohne dass die Beziehung leidet? Wie kann die Zusammenarbeit auf eine positive Weise abgeschlossen werden? In diesem Kurs erhalten Sie Inputs zu Kommunikationstechniken, die helfen, anspruchsvolle Gespräche mit Freiwilligen zu meistern.

#### Ziele

Die Teilnehmenden

- kennen ihren eigenen Kommunikationsstil und passen diesen der Zielsetzung und situationsgerecht an.
- können die Kommunikation mit Freiwilligen von Anfang an wertschätzend gestalten.
- sind in der Lage, die Zusammenarbeit mit Freiwilligen auf eine positive Weise zu beenden.

#### Inhalt

**Tag 1:**

- Eine vertrauensvolle Kommunikation aufbauen und pflegen
- Zielführende Gesprächsführung z.B. im Rahmen von Erst- und Standortgesprächen und im Hinblick auf die Führung von Freiwilligen
- Die Stärken und Schwächen der eigenen Kommunikation (er)kennen und situativ anpassen

**Tag 2:**

- Sich auf schwierige Gespräche vorbereiten
- Deeskalative Kommunikationsmethoden
- Para- und nonverbale Kommunikation in angespannten Gesprächen

**Tag 3:**

- Feedback geben
- Zusammenarbeit auf eine positive und klärende Weise beenden
- Schwerpunkt Praktische Anwendungen

<b>Besonderheiten</b>	Dieser Kurs wird sowohl als Webinar wie auch als Präsenzunterricht angeboten. Das Webinar wird am 22./23./24. Februar 2021 stattfinden. Der Präsenzunterricht in Olten ist für den 28./29./30. Juni geplant. Die Methodik ist bei beiden Kursen grösstenteils dieselbe. Beim Webinar wird aber zusätzlich ein angeleitetes Selbststudium mit Videotutorials angeboten.
<b>Zielpublikum</b>	Dieser Kurs richtet sich an alle Personen, die beruflich oder privat mit Freiwilligen zusammenarbeiten, beispielsweise in Nonprofit-Organisationen, Kirchen, Alters- und Pflegeheimen, Sport- und Kulturvereinen.
<b>Abschluss</b>	Teilnahmebestätigung
<b>Dozierende</b>	Mark Moser, Berater für interkulturelle Kompetenz / Coach / Konfliktvermittler. Ressortleiter Personal und Freiwilligenarbeit im Zentralvorstand des Blauen Kreuzes Schweiz und im Rahmen von up! International
<b>Daten</b>	Webinar: 22./23./24. Februar 2021; Präsenzunterricht in Olten: 28./29./30. Juni 2021
<b>Ort</b>	Fachhochschule Nordwestschweiz Hochschule für Wirtschaft Riggenbachstrasse 16 4600 Olten
<b>Kosten</b>	CHF 900 (inkl. Kursunterlagen)
<b>Programmleitung</b>	Karin Freiermuth karin.freiermuth@fhnw.ch T +41 61 279 17 35
<b>Administration</b>	Dagmar Witschi, Weiterbildungs Koordinatorin dagmar.witschi@fhnw.ch T +41 62 957 20 18