



## 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

|                        |  |                    |
|------------------------|--|--------------------|
| <b>Inhalte</b>         | <p><b>Tag 1:</b> Eine vertrauensvolle Kommunikation aufbauen und pflegen / Motivierende 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</p> <p><b>Tag 2:</b> Sich auf schwierige Gespräche vorbereiten / Deeskalative Kommunikationsmethoden / Para- und nonverbale Kommunikation in angespannten Gesprächen</p> <p><b>Tag 3:</b> Feedback geben / Zusammenarbeit auf eine positive und klärende Weise beenden / Schwerpunkt Praktische Anwendung</p> |                    |
| <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>      | <p>Mark Moser, Berater für interkulturelle Kompetenz / Coach / Konfliktvermittler. Ressortleiter Personal und Freiwilligenarbeit im Zentralvorstand des Blauen Kreuzes Schweiz und im Rahmen von up! International.</p> <p>Anaël Jambers, Gründerin und Geschäftsleiterin der Trijalog Mediation und Transformation GmbH.</p>  |                    |
| <b>Daten</b>           | 18. / 19. & 20. November 2026, jeweils von 09:00 - 15:00 Uhr   |                    |
| <b>Ort</b>             | Fachhochschule Nordwestschweiz<br>Hochschule für Wirtschaft<br>Riggenbachstrasse 16<br>4600 Olten  |                    |
| <b>Kosten</b>          | CHF 900 (inkl. Kursunterlagen)   |                    |
| <b>Programmleitung</b> | Karin Freiermuth<br>karin.freiermuth@fhnw.ch   | T +41 61 279 17 35 |
| <b>Koordination</b>    | Anna Lea Krupanjski<br>anna.krupanjski@fhnw.ch   | T +41 62 957 26 47 |