Qualifizierungsmaßnahme für ehrenamtliche Mitarbeiter der Informations-, Beratungs-und Beschwerdestellen (IBB-Stellen)
Modul 4

Kommunikation und Beratungstätigkeit

Dipl.-Psych. Gisela Konrad

Inhalt I

- Unsere Haltung als Beraterinnen und Berater in IBB-Stellen
- Don´ts der Kommunikation – was wir nicht tun werden
- Kommunikationsmodellmodelle
- - Watzlawik
- - Schultz-von-Thun
- - Rhetorik und Kommunikation
- Hilfreiche Kommunikationstechniken
- Kommunikation in schwierigen Situationen

Inhalte II

- Hilfe in schwierigen Situationen
- Ressourcenorientierte kommunikative Unterstützung
- Beratungsmodell ZEK
- Problemlösetechniken
- Umgang mit schwierigen Gesprächspartnerinnen und -partnern
- - Sehr bedürftige Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner
- - Aggressive Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner
- - Hilflose Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner
- - Monologisierende Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner

Für ehrenamtlich Tätige in IBB - Stellen

- **<u>Unsere Haltung</u>**
- Wertschätzend
  - Respektvoll
    - Geduldig
- Unterstützend
  - Konstruktiv

Was wir nicht tun werden

- Rechtliche Beratung erteilen
- Ratschläge geben
- Besser wissen
- Bevormunden
- Nicht zuhören
- Verbal aggressiv reagieren
- Uns provozieren lassen
- Von oben herab reden
- kritisieren

Was Sie im Modul 4 erwartet

- Sie können Ihre Fragen und Probleme gerne mitbringen
- Vielleicht haben Sie Fallbeispiele besonders schwieriger Begegnungen mit Menschen
- Wir suchen gemeinsam nach Möglichkeiten, mit schwierigen Situationen und schwierigen Gesprächspartnern gut umzugehen.
- Dazu erhalten Sie erhalten Sie interessante Einblicke über die Strukturen und „ungeschriebenen regeln“ der Kommunikation.
- Wir besprechen und üben den Umgang mit Konflikten, oder sehr traurigen Situationen.
- Wir wenden und schwierigen Gesprächspartner zu, die schnell aggressiv reagieren oder sehr anspruchsvoll sind.

Was Sie noch erwarten kann

- Wir besprechen Modelle erfolgreicher Kommunikation
- Und unterstützender Gesprächsführung
- Sie erhalten wertvolle Hinweise über gängige Kommunikationshindernisse.

- Die Inhalte und Methoden werden lebendig und realitätsnah vermittelt in Vorträgen, Diskussionen, Kleingruppenarbeiten und Rollenspielen
- Ihre Fragen und Beispiele sind jederzeit willkommen!
- Während des Moduls erhalten Sie eine vollständige Präsentation, die Ihnen noch lange ein wichtiges Nachschlagewerk sein kann.