

# Nachbarschaft Bern



# Workshops

Rollenspiele mit anschliessender Diskussion zu den Themen:

I – Erstgespräch

II - Standortgespräch

# Benevol-FORUM

Wertschätzende Kommunikation in der Freiwilligenarbeit

## Informelle Interaktionen

- Individuelle Kommunikation
- Kommunikation in funktionalen Teams

## Anlässe für und mit Freiwilligen

- Verdankungen
- Weihnachtsfeiern etc.

## Formelle Gespräche

- Gespräche zum Einstieg und zum Abschluss
- Standortgespräche

# Wertschätzende Gesprächsführung ist:

## authentisch

- Bewusst über eigene Rolle und Bedürfnisse
- In Kontakt mit der emotionalen Ebene
- Fähig Grenzen zu ziehen
- Bewusst über eigene Gesprächsziele

## interessiert

- Empathisch
- Fragt nach (wirksame Fragen)
- Hört aktiv zu
- Ist individuell
- Vermeidet Floskeln und Verallgemeinerungen

# Wertschätzende Gesprächsführung ist:

## transparent

- Gesprächsziele
- Gesprächskontext
- Informationsfluss
- Auch bezgl. kritischer Punkte

## strukturiert

- Regelmässigkeit und Verlässlichkeit
- Gute Vorbereitung inkl. Rahmenbedingungen

## Kooperativ

- Reziprokes Feedback
- Akzeptiert andere Sichtweisen
- Bezieht Position
- Bindet in Organisationsprozesse ein

# Hürden in Gesprächen

## 1. Gedacht ist nicht gesagt

- Aussprechen, was andere wissen müssen.
- Nachfragen!

## 2. Gesagt ist nicht gehört

- Vergewissern sie sich, was die anderen gehört haben.
- Besorgen sie sich die Informationen, die sie verpasst haben.

## 3. Gehört ist nicht verstanden

- Vergewissern sie sich, was die anderen verstanden haben.
- Sagen sie, was bei ihnen angekommen ist.

# Hürden in Gesprächen

## 4. Verstanden ist nicht einverstanden

- Überprüfen sie ob es «ja, verstanden» oder «ja, einverstanden» heisst.
- Teilen sie mit, was ihre Zustimmung bedeutet.

## 5. Einverstanden ist nicht ausgeführt

- Verhelfen sie ihren Zielen zur Umsetzung. Vereinbarungen treffen.
- Sagen sie, was sie zur Umsetzung brauchen. Vereinbarungen treffen.

## 6. Ausgeführt ist nicht beibehalten

- Kontrolle und Selbstkontrolle.

# Basisfertigkeiten der Gesprächsführung

## Geistige Einstellung (Kernkompetenz)

Gesprächsziel

Für mich, dich, uns

Nicht das Ergebnis vorwegnehmen

Angemessene Rahmenbedingungen

Zeit, Ort, Atmosphäre, Setting

Aktives Zuhören

Vergewissern; Missverständnisse vermeiden

Missverständnisse klären; emotionale Ebene

Andere Sichtweisen akzeptieren

Wirksame Fragen

Selbstverständlichkeiten hinterfragen

Feedback

Position beziehen

Gesprächsstruktur



# Aktives Zuhören

## Empathie

- Kontext, Geschichte, Bedürfnisse (besonders bei Konflikten)

## Bewusstes Wahrnehmen des Anderen

- Stimme, Körpersprache, Rezipienzsignale (Nicken, Mhm), Gefühle sind Fakten

## Vergewissern

- Nachfragen, Paraphrasieren

## Deutungen, Urteile u. Floskeln vermeiden

- Eindrücke/eigene Gefühle schildern; Kontakt zur eigenen Gefühlsebene

# Feedback ist ...

Persönliche Rückmeldung über ein bestimmtes Verhalten

- Keine Beurteilung und keine Deutung
- Wahrnehmung benennen

Ein Kritikgespräch

- Wertschätzend
- Möglichkeit zur Weiterentwicklung

Lob und Ermunterung

Eine Übung im Kommunikationstraining

# Position beziehen durch gute Vorbereitung

---

Bei ihrer  
Vorbereitung  
sollten sie  
mindestens die  
folgenden 5  
Aspekte  
berücksichtigen:

---

Gesprächsziel klären: Was wollen sie erreichen?

---

Argumente und Fakten sammeln

---

Argumente aus der Perspektive des Gesprächspartners prüfen. Win-win-Situation!

---

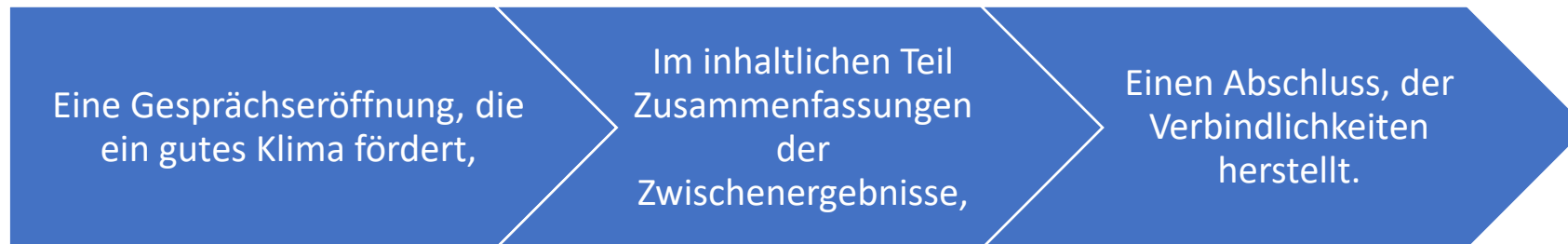
Rahmenbedingungen klären

---

Überzeugend wirken, indem sie sich in einen guten Zustand versetzen.

---

# Gut strukturierte Gespräche haben



Durch Fragen kann man auch als Teilnehmer\*in strukturieren

