

Herausfordernde Situationen in Gespräch und Beratung wirksam bewältigen

Code	BA415
Modultyp	minor
Niveau	specialised
Kategorie	Wahl
ECTS-Credits	3
Modulleitung	Dr. Wolfgang Widulle Weitere Dozierende: Andrea Gehrig
E-Mail Telefon	wolfgang.widulle@fhnw.ch + 41 62 957 21 57
Methodik und Didaktik	Videolectures, Literaturstudium, Erfahrungsbildung, Live-Demo, Bearbeitung einer eigenen Fallsituation, Simulation, Selbstreflexion, Vorsatzbildung, Praxistransfer
Leistungsnachweis	Präsenzpflicht und aktive Mitarbeit
Voraussetzung	BA111 Grundlagen der Kommunikation, Gesprächsführung und Beratung
Literatur	Borg-Laufs, Michael/Gahleitner, Silke Birgitta/Hungerige, Heiko (2018). Schwierige Situationen in Therapie und Beratung mit Kindern und Jugendlichen. 2. überarbeitete und erweiterte Aufl. Weinheim: Beltz Verlag. Noyon, Alexander/Heidenreich, Thomas (2020). Schwierige Situationen in Therapie und Beratung. 34 Probleme und Lösungsvorschläge. 3. erweiterte Aufl. Weinheim: Beltz Verlag. Widulle, Wolfgang (2020). Gesprächsführung in der Sozialen Arbeit: Grundlagen und Gestaltungshilfen. 3. vollständig überarbeitete Aufl. Wiesbaden: Springer VS. Weitere Literatur wird online zur Verfügung gestellt.
Durchführung	Minimale Anzahl Studierende: 20 Maximale Anzahl Studierende: 30

Leitidee

In Arbeitsfeldern der Sozialen Arbeit wie der Psychiatrie, der Kinder- und Jugendhilfe oder dem Kindes- und Erwachsenenschutz gehören Krisen und Konflikte, Eskalations- oder Gefährdungssituationen ebenso zum Arbeitsalltag wie Konfrontation oder das Setzen von Grenzen und Einfordern von Regeln und Vereinbarungen. Auftrag und Mandate in diesen Feldern sind oft herausfordernd und dilemmatisch, teils diffus, teils aber auch fachlich gut beschreibbar. Die Kommunikation in solchen Situationen erfordert, verglichen mit «Standardsituationen» in Betreuung, Begleitung und Beratung, eine grössere Sensibilisierung, anderes Wissen und sicherheits- und risikobewusstes Denken und Handeln. Persönliche Handlungsmuster in herausfordernden Gesprächssituationen sind biografisch tief verwurzelt, sehr stabil und auch biopsychisch geankert. Um neues Handeln in herausfordernden Gesprächen auf den Weg zu bringen, ist einiger Aufwand durch Neu- und vor allem Umlernen bestehender Verhaltensmuster erforderlich. Das Wahlmodul unterstützt Sie darin, einen fachlich fundierten, persönlichen und ressourcenorientierten Lernweg zu herausfordernden kommunikativen Situationen einzuschlagen. Dazu optimieren Sie Ihr Gesprächsverhalten in folgenden Fähigkeitsbereichen:

- Merkmale und Anforderungen herausfordernder Gesprächsformen und kommunikativer Situationen kennen.
- Eine Grundhaltung zu herausfordernden Situationen entwickeln, sich mental einstellen, vorbereiten und Rollenklarheit entwickeln.
- Hilfreiche Moderations- und Interventionsformen einsetzen können.
- Mit unvorhergesehenen Situationen, Risiken und Eskalationen umgehen können.

Modulinhalte

Wir arbeiten im Modul an folgenden Gesprächsformen:

- Konfliktgespräche, konstruktive Kritik und Konfrontation
- Krisengespräche und Schlechte-Nachrichten-Gespräche
- Psychologische Deeskalation
- Ausgewählte herausfordernde Situationen in Gespräch und Beratung (Aggression, Antriebslosigkeit, Jammern, Machtkämpfe u.a.)

Professionskompetenz

Fachwissen

Theorien und Konzeptionen kommunikativen, ethischen und reflexiven Handelns
Prozessgestaltungsmodelle: Methoden, Verfahren und Interventionen

Fach- und Methodenkompetenz

Fähigkeit zur Prozessgestaltung

Sozialkompetenz

Fähigkeit zur Kooperation

Selbstkompetenz

Fähigkeit zur (Selbst-)Reflexion

Semester	Ort	Tage
FS	Olten	05.06.2023–09.06.2023