



Kommunikation und Betreuung

1. Kursinhalte und Kursziele

Dieser **Online-Kurs** richtet sich an Zivildienstleistende, die ihren Einsatz im Sozial-, Gesundheits- und Bildungswesen sowie im Migrations- und Integrationsbereich absolvieren. Dazu gehören verschiedene Institutionen wie Wohnheime, Langzeitstationen, Schulen, Kinder- und Jugendheime, psychiatrische Kliniken und Kindertagesstätten.

Die Kursinhalte fokussieren auf Kommunikationssituationen, die in diesen Einrichtungen häufig vorkommen. Die Teilnehmenden erwerben grundlegende Kenntnisse zur Betreuung und Begleitung von Menschen, einschliesslich der Grundlagen der Kommunikation. Der Kurs folgt keinem starren psychologischen Konzept, sondern integriert bewährte und praxisnahe Modelle, die in den jeweiligen Einsatzorten relevant sind.

Kursstruktur

Tag 1 - Werte und Menschenbilder

Die Teilnehmenden lernen sich als Individuen in der Online-Kursgruppe kennen und vereinbaren gemeinsame Lernziele. Sie setzen sich mit verschiedenen Menschenbildern auseinander und reflektieren, wie diese durch individuelle Werte geprägt sind. Dies führt zur Auseinandersetzung mit ethischen Fragestellungen und Haltungen, die eine konstruktive Zusammenarbeit ermöglichen.

Tag 2 - Grundlagen der Kommunikation

Aufbauend auf Tag 1 erkennen die Teilnehmenden, wie Werte und Grundhaltungen die Kommunikation beeinflussen. Sie lernen die verschiedenen Ebenen der Kommunikation (nonverbal, paraverbal und verbal) kennen und erproben Techniken zur konstruktiven Kommunikation. Praxisrelevante Beispiele helfen, diese Konzepte besser zu verstehen und anzuwenden.

Tag 3 - Selbst- und Teamerkenntnis

Die Teilnehmenden reflektieren ihre eigene Persönlichkeit und Ressourcen und erkennen deren Bedeutung für ihre professionelle Rolle. Sie erfahren, wie unterschiedliche Persönlichkeiten zur Teamdynamik beitragen und wie Stress die eigene Persönlichkeit sowie die betreuten Personen beeinflussen kann.

Tag 4 - Konfliktmanagement und Deeskalation

Die Teilnehmenden setzen sich mit Konfliktlösungsstrategien, Aggressionsmanagement und Gewaltprävention auseinander. Sie lernen, Grenzen ihrer eigenen Möglichkeiten zu erkennen und Strategien zu entwickeln, um in schwierigen Situationen professionell zu handeln.

Tag 5 - Praxisbezug und Abschluss

Anhand von Fallbeispielen wenden die Teilnehmenden ihre erworbenen Kompetenzen an. Sie vertiefen ihr Wissen zu Sicherheitsanforderungen, Datenschutz, Schweigepflicht, professionellem Auftreten und Hygiene. Abschließend reflektieren sie ihre persönlichen Lernfortschritte und den Nutzen des Kurses für ihren Einsatz.

Dieser Online-Kurs bietet eine praxisnahe und interaktive Lernumgebung, die es den Zivildienstleistenden ermöglicht, sich optimal auf ihre Tätigkeit in sozialen und pflegerischen Einrichtungen vorzubereiten.



1.1 Tagesstruktur

Vormittag:

Der Online-Kurs „Kommunikation“ ist vielfältig und abwechslungsreich gestaltet, um Zivildienstleistende praxisnah und fundiert auszubilden. Das Ziel des Kurses ist es, kommunikative Fähigkeiten gezielt zu fördern, indem theoretische Grundlagen mit praktischen Übungen verknüpft werden.

Die Methoden umfassen:

- ☒ Theorievermittlung in der Gruppe
- ☒ Interaktive Gruppenarbeiten
- ☒ Selbsterfahrung durch praxisnahe Übungen

Dieser Kurs bietet eine wertvolle Grundlage für den kommunikativen Umgang in verschiedenen Einsatzbereichen des Zivildienstes und unterstützt die Teilnehmenden dabei, ihre Fähigkeiten nachhaltig zu erweitern.

Nachmittag:

Im Online-Kurs wird in der zweiten Hälfte des Nachmittags das selbstgesteuerte Lernen durch die Individuelle Lernzeit gefördert. Das selbstgesteuerte Lernen wird durch klare Aufgabenstellungen, definierten Rahmenbedingungen und eine begleitete Unterstützung durch die Kursleitung umgesetzt. Dabei sollen die Zivildienstleistenden:

- Eigenverantwortung und Eigenaktivität entwickeln
- Kommunikation innerhalb der Gruppe stärken und Lösungen finden
- Kooperation fördern
- Verantwortung für das eigene Lernen übernehmen.

In der Individuellen Lernzeit des KoBe-Onlinekurses bearbeiten die Zivildienstleistenden praxisrelevante Fallbeispiele, die direkt auf ihre zukünftigen Einsätze abgestimmt sind. Diese Fallbeispiele sind eng mit den Tagesthemen des Kurses verknüpft und dienen dazu, die theoretischen Inhalte in einem realitätsnahen Kontext zu vertiefen.

2. Kursleiterinnen und Kursleiter

Die Kursleitenden verfügen über eine fachliche Ausbildung im Bereich Betreuung, Sozialwesen oder Kommunikation sowie eine Ausbildung in der Erwachsenenbildung (mindestens SVEB 1). Durch ihre Tätigkeit in diesen Gebieten verfügen sie über Theorie- und Erfahrungswissen. Sie kennen Kommunikationskonzepte, -Methoden und -Instrumente, welche sie praxisorientiert vermitteln können.

3. Zusätzliche Angebote

Die Kurse werden auf Deutsch, Französisch und Italienisch durchgeführt. Die jeweiligen Termine sind der Website des Zivildienstes zu entnehmen (www.zivi.admin.ch). Den Link zum Onlinekurs erhalten Sie in der Woche vor dem Kursstart per E-Mail. Sämtliche Informationen zum Kurs werden Sie am ersten Kurstag von der Kursleitung erhalten.

4. Pflichten und Teilnahmebedingungen für den Kurs

Um den Kurs zu bestehen, müssen folgende Kriterien eingehalten werden:

- Vollständiger Kursbesuch (vollständige und aktive Teilnahme am Kurs)
- Teilnahme nur mit Desktopcomputer, Laptop/Notebook (Tablets oder Mobiltelefone sind nicht gestattet)
- Teilnahme nur mit durchgehend eingeschalteter Kamera und ohne verzerrende Effekte
- Teilnahme ohne Verwendung von Avataren
- Teilnahme nur von einem ruhigen Innenraum aus, der konzentriertes Arbeiten erlaubt (nicht von unterwegs, z.B. Zug, Auto etc.)
- Teilnahme nur aus der Schweiz

Kurszeiten & Kursprogramm

Tag	Zeit	Inhalte
Montag	08:30-16:30	Menschenbilder Werte/ Haltung Ethische Grundfragen in der Betreuung Individualität (Diversität, Transkulturelle Kompetenzen) Kulturelle Unterschiede im Spannungsfeld der Betreuung Individuelle Lernzeit / Arbeiten an Fallbeispielen
Dienstag	08:30-16:30	Grundlagen der Kommunikation Verschiedene Ebenen der Kommunikation; Nonverbal, paraverbale Kommunikation Gesprächstechniken Feedback und Fragetechniken Kommunikation in der Praxis Gewaltfreie Kommunikation Ressourcen für Kommunikation Humor in der Kommunikation Individuelle Lernzeit / Arbeiten an Fallbeispielen
Mittwoch	08:30-16:30	Persönlichkeit und Beziehung Professionelle Beziehungsgestaltung Ressourcen und Persönlichkeiten Teamarbeit und die Rolle der Zivis im Team Stress/ Stressbewältigung Umgang mit Stress im Betreuungsalltag Individuelle Lernzeit / Arbeiten an Fallbeispielen
Donnerstag	08:30-16:30	Konfliktthematik Selbst- und Fremdbestimmtheit Definition von Konflikt Aggression und Gewalt Konfliktmuster Gewalterfahrung Formen der Gewalt Aggressionsmanagement Konfliktlösungsstrategien Individuelle Lernzeit / Arbeiten an Fallbeispielen
Freitag	08:30-16:30	Sicherheit und Verantwortung im Zivildienst Datenschutz und Schweigepflicht Erscheinungsbild und Hygiene Datenschutz und Schweigepflicht Individuelle Lernzeit / Arbeiten an Fallbeispielen Auswertung der Kurswoche