



# Kommunikation und Betreuung

## 1. Kursinhalte und Kursziele

Der Kurs ist auf Zivis zugeschnitten, die ihren Einsatz im Sozial-, Gesundheits- sowie Bildungswesen sowie im Migrations- und Integrationsbereich absolvieren. Dies sind z.B. verschiedenen Institutionen wie Wohnheime, Langzeitstationen, Schulen, Kinder- und Jugendheime, psychiatrische Kliniken, Kitas usw. Die Kursinhalte berücksichtigt speziell Kommunikationssituationen, die in den oben genannten Institutionen anzutreffen sind. Somit erhalten die Zivis durch diesen Kurs Grundkenntnisse für die Betreuung und Begleitung von Menschen, was auch die Grundlagen der Kommunikation beinhaltet. Dabei basiert die Ausrichtung nicht strickt auf einem bestimmten psychologischen Konzept. Es werden verschiedene klassische und in der Praxis oft verwendete Modelle beigezogen, denen die Zivis in ihren Einsatzorten begegnen.

### 1. Tag (online):

Die Zivis kommen als Individuen in der Kursgruppe an und vereinbaren die Zusammenarbeit. Am ersten Kurstag erkennen sie durch Theorie und Gruppenarbeiten die verschiedenartigen Menschenbilder und wie diese durch die dahinterliegenden Werte geprägt sind. Dies führt sie zu Auseinandersetzungen mit ethischen Fragestellungen und zu Grundhaltungen, die ein konstruktives Miteinander unter Menschen ermöglicht

### 2. Tag:

Aufbauend auf den ersten Tag erkennen die Zivis, wie Werte und Grundhaltungen die Wirkung der Kommunikation prägen. Sie können die verschiedenen Ebenen (nonverbal, paraverbal und verbal) der Kommunikation einsetzen und auch Techniken zuziehen, die eine konstruktive Kommunikation ermöglichen. Mit dem Einblick in Praxissituationen haben Sie einige Möglichkeit der Kommunikation erkannt.

### 3. Tag:

Es wird den Zivis bewusst, dass das Kennen Ihre Persönlichkeit und Ihrer Ressourcen nicht nur für das Privatleben, sondern auch für die professionelle Beziehung relevant ist. Weiter merken sie wie verschiedene Persönlichkeiten für die Zusammensetzung eines Teams gewinnbringend sind. Das Wissen, dass sich die Persönlichkeit durch Faktoren wie Stress verändern kann, wird Ihnen bezogen auf sich, wie bezogen auf die betreuten Personen klar.

### 4. Tag:

Das generierte Wissen zu Konflikt(-lösung) Aggression(-management) und Gewalt (-prävention und -deeskalation) ermöglicht den Zivis den Umgang damit, was auch das Erkennen von Grenzen ihrer Möglichkeiten beinhaltet.

### 5. Tag:

In der Auseinandersetzung mit Praxisbeispielen setzen die Zivis erworbenen Kompetenzen ein und haben das Wissen zum Thema Sicherheitsanforderungen, und Datenschutz und weiter Schweigepflicht und Erscheinungsbild und Hygiene vertieft. In der Abschlussgestaltung erkennen Sie den Gewinn des Kurses für sich und ihren Einsatz.

## 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 Zivildienstleistenden erhalten das Lehr- und Arbeitsbuch «Kommunikation und Betreuung» des SRK Kanton Bern.

### 4. Kursort und Kursdaten

Die Kurse finden am ersten Tag online und am zweiten bis fünften Tag im Ausbildungszentrum ZIVI in Schwarzsee (FR) statt. Die Kurse werden auf Deutsch, Französisch und Italienisch durchgeführt. Die jeweiligen Termine sind der Website des Zivildienstes zu entnehmen ([www.zivi.admin.ch](http://www.zivi.admin.ch)).

- Dienstag bis Freitag: Unterkunft im Ausbildungszentrum ZIVI in Schwarzsee. Zimmer wird beim Check-in zugeteilt.
- Sämtliche Informationen zum Kurs sowie weitere Informationen zum Ausbildungszentrum werden Sie am ersten Kurstag von der Kursleitung erhalten.

### 5. Mitnehmen

- Für die Kurse benötigen Sie **Ihren eigenen Laptop inkl. Ladegerät** sowie Ihr Smartphone inkl. Ladegerät. Weiteres Notizmaterial und Schreibzeug nach Bedarf.
- Die Sportanlagen des Ausbildungszentrums stehen in der Freizeit zur Verfügung. Es empfiehlt sich deshalb, Sportbekleidung mitzunehmen.
- Das Ausbildungszentrum befindet sich auf 1045 M.ü.M. Bitte entsprechende Kleidung mitnehmen.
- Im Wohnhaus benötigen Sie Hausschuhe.

### Kursprogramm

Tag	Zeit	Inhalte
<b>Montag</b> <b>Online</b>	8.00 – 17.00	Menschenbilder Werte/ Haltung Ethische Grundfragen in der Betreuung Individualität (Diversität, Transkulturelle Kompetenzen) kulturelle Unterschiede im Spannungsfeld der Betreuung
<b>Dienstag</b> <b>Vor Ort</b>	Anreise bis 11.30	Check-in
	13.00–17.30	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
<b>Mittwoch</b>	08.00–12.00	Persönlichkeit und Beziehung Professionelle Beziehungsgestaltung Ressourcen und Persönlichkeiten
	13.00–17.30	Teamarbeit und die Rolle der Zivis im Team Stress/ Stressbewältigung Umgang mit Stress im Betreuungsalltag
<b>Donnerstag</b>	08.00–12.00	Konfliktthematik Selbst- und Fremdbestimmtheit Definition von Konflikt Aggression und Gewalt Konfliktmuster
	13.00–17.30	Gewalterfahrung Formen der Gewalt Aggressionsmanagement Konfliktlösungsstrategien
<b>Freitag</b>	08.00–14.00	Sicherheit und Verantwortung im Zivildienst Datenschutz und Schweigepflicht Wochenrückblick mit Leistungsnachweis–Nachhaltigkeit der Lerninhalte
	14.00	Kursende
	ab 14.15	Abfahrt der Busse