

<b>Vertiefungsbereich</b>	<b>Mitglieder in Rechtsfragen beraten</b>
<b>Titel</b>	<b>Umgang mit Konfliktsituationen in der Beratung</b>
<b>Beschrieb</b>	In diesem Modul wird der Umgang mit schwierigen Beratungssituationen an konkreten Fallbeispielen erörtert und in Rollenspielen geübt. Die Beratungs- und Fragetechniken werden gezielt vertieft, ebenso die transkulturellen Aspekte. Es werden auch Konfliktsituationen analysiert und in praktischen Übungen Instrumente zur Konfliktbewältigung angewendet. Eine professionelle Haltung und der Umgang mit belastenden Situationen (z.B. Aggression, Gewalt) werden thematisiert.
<b>Das Modul trägt zum Aufbau folgender Handlungskompetenzen bei</b>	<p>B1, B2, B4, B5</p> <p>Ziele:</p> <p>Die AbsolventInnen</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• reflektieren ihre Rolle und Haltung in Beratungsgesprächen</li> <li>• können ein Beratungsgespräch gezielt und strukturiert führen</li> <li>• können die transkulturellen und geschlechtsspezifischen Aspekte in der Kommunikation erkennen</li> <li>• können Kommunikations- und Fragetechniken gezielt anwenden und achten auf die nonverbale Kommunikation</li> <li>• verstehen die Konflikteskalationsstufen</li> <li>• können Instrumente für die Konflikt- und Stressbewältigung anwenden</li> <li>• kennen Techniken, wie sie mit belastenden Situationen umgehen können</li> <li>• nehmen eine professionelle und zugleich respektvolle und empathische Haltung ein</li> </ul>
<b>Kompetenznachweis</b>	<p>Die Absolvierenden führen ein Lerntagebuch. Sie notieren ihre wichtigsten Erkenntnisse aus dem Modul, insbesondere aus den Rollenspielen und Praxisübungen (ca. 4 Seiten).</p> <p>Sie beschreiben:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Ausgangslage, Konflikt, Schwierigkeit</li> <li>• eigene Intervention, verwendete Instrumente</li> <li>• Ergebnis der Auswertung Rollenspiel, Praxisübung</li> <li>• persönliche Erkenntnisse, Lernzuwachs</li> </ul> <p><b>Reflexion:</b></p> <p>Was war gut, was war schwierig und weshalb? Welche Techniken konnte ich gezielt anwenden? Schlussfolgerungen für weitere Gespräche (verbessern, beibehalten?).</p> <p><b>Beurteilungskriterien:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Nachvollziehbarkeit der Darstellung und der verwendeten Gesprächstechniken und -instrumente</li> <li>• Fähigkeit zur Selbstreflexion</li> <li>• Haltung und Professionalität</li> </ul>

<b>Inhalte</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Beratungsmodell</li> <li>• Schwierige Beratungssituationen, Konfliktsituationen, Fallbeispiele aus der Praxis</li> <li>• Gesprächs- und Fragetechniken, nonverbale und transkulturelle Kommunikation</li> <li>• Konflikteskalationsstufen</li> <li>• Instrumente zur Konflikt- und Stressbewältigung</li> <li>• Professionelle Haltung</li> <li>• Werthaltung, Stereotype und Vorurteile</li> <li>• Umgang mit belastenden Situationen (z.B. Aggression, Gewalt)</li> </ul>
<b>Laufzeit</b>	6 Jahre
<b>Dauer</b>	2 Tage
Bemerkungen, Fragen	Das Modul gehört zum Vertiefungsbereich «Mitglieder in Rechtsfragen beraten» der Ausbildung.