



Modul 4: Kommunikation und Konflikt

Bildungsreihe für BetreuerInnen in der Flüchtlingshilfe

Kommunikationsstörungen und Konflikte treten in allen Bereichen des menschlichen Lebens auf. Miteinander zu reden, aber einander nicht zu verstehen, ist im Privaten ebenso wie Beruflichen ein beinahe tägliches Phänomen. BetreuerInnen stehen in der Kommunikation mit AsylwerberInnen vor vielfältigen Herausforderungen, um sich erfolgreich zu verständigen und Informationen angemessen zu vermitteln.

In diesem Modul festigen die TeilnehmerInnen ihre Grundkenntnisse in der Kommunikation mit AsylwerberInnen. Ein besonderer Schwerpunkt liegt auf Krisengesprächen sowie der Kommunikation im Hinblick auf diverse Bestimmungsgrößen.

Nach Absolvierung dieser Fortbildung sind die TeilnehmerInnen in der Lage, professionell mit AsylwerberInnen zu kommunizieren und unterschiedlichen Konflikt- und Krisengesprächen bestmöglich begegnen zu können.

Zielgruppe

Personen, die in der professionellen Flüchtlingsbetreuung arbeiten (wollen)

Inhalte | Methoden

- ✓ Grundlagen der Kommunikation
 - Kommunikationsmodelle
 - Gesprächsführung, Gesprächstechniken
 - Reflexion des eigenen Kommunikationsstils
- ✓ Grundlagen der transkulturellen Kommunikation
 - Kommunikation mit AsylwerberInnen
 - Kommunikation im Hinblick auf Alter, Fluchterfahrung, Migrationshintergrund, Geschlecht
 - Verbale und nonverbale Kommunikation
 - Mann-Mann/Mann-Frau Kommunikation
- ✓ Umgang mit Konflikten: Konflikte erkennen, anerkennen, bearbeiten, regeln
- ✓ Konflikte mit / unter KlientInnen, Freiwilligen, AnrainerInnen
- ✓ Konfliktlösungsansätze
- ✓ Theorieinput, Rollenspiele, Fallbearbeitung

ReferentInnen

Dr.ⁱⁿ **Elisabeth Reif** | Psychologin, Ethnologin, eingetragene Mediatorin | **DSA Saira Pilaković, MA** | Abteilungsleiterin, Abteilung Integration und Interkulturalarbeit, Volkshilfe Wien

Organisatorisches

Diese Fortbildung ist ein Modul der „Bildungsreihe für BetreuerInnen in der Flüchtlingshilfe“. Detaillierte Informationen zu Termin, Ort und Preis entnehmen Sie bitte dem Übersichtsblatt.