

Johannes Gutenberg-Universität Mainz

Dr. Ulrike Weymann

Zentrum für wissenschaftliche
Weiterbildung

ZWW

ZENTRUM FÜR
WISSENSCHAFTLICHE
WEITERBILDUNG

JOHANNES GUTENBERG
UNIVERSITÄT MAINZ

JG|U



UMGANG MIT SCHWIERIGEN SITUATIONEN IM EHRENAMT

Silver Surfer Fachtagung 2022

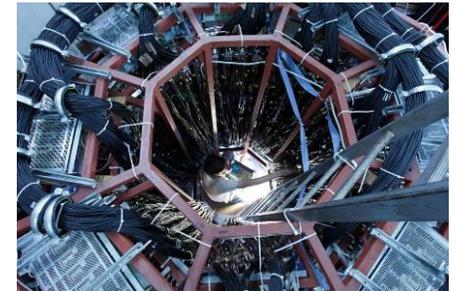
WORKSHOP 3

Umgang mit schwierigen Situationen im Ehrenamt

- Herzlichen Willkommen und schön, dass Sie da sind!

Wir stellen uns vor....

- Austausch und Sammlung schwieriger Situationen im Ehrenamt
- Strukturierung eines Gesprächs: "Auftragsklärung"
- Kommunikationstechniken, Teil I: Aktives Zuhören
- Kommunikationstechniken, Teil II: Fragetechniken



VORSTELLUNGSRUNDE: IHRE WORKSHOPLEITER

▪ **Dr. Ulrike Weymann**

- Bildungsberaterin und Konfliktcoach (Gewaltfreie Kommunikation nach Marshall B. Rosenberg),
- Personalentwicklerin (IHK) und Systemische Organisationsentwicklerin (Uni Mainz), ZRM-Trainerin (ISM, Zürich)
- Literaturwissenschaftlerin, Studium in München, Portland (Oregon), Santa Barbara (Kalifornien) und Berlin. Internationale Lehrtätigkeit an verschiedenen Universitäten
- Seit 2013 in der Erwachsenenbildung der Johannes Gutenberg-Universität Mainz (JGU) tätig

▪ **Alexander Cuntz**

- Arbeitet am ZWW im Bereich der Bildungsberatung
- Studiert aktuell Erziehungswissenschaften und Psychologie
- Ehrenamtliche Tätigkeiten: Stellvertretender Vorsitzender sowie Leitung des Campus Mainz e.V., Mitglied des Fachschaftsrates Erziehungswissenschaft, Begleiter von seheingeschränkten und blinden Menschen (AWO Passgenau e.V., Open Ohr Festival, Mainz)

VORSTELLUNGSRUNDE (10 MIN.)

- Ich bin....
- Mein Ehrenamt...
- Meine Motivation fürs Ehrenamt ist...
- Ich bin hier, weil....

OFFENER AUSTAUSCH (15 MIN.) MIT ANSCHLIEßENDER FALLSAMMLUNG

PA: Bilden Sie mit Ihrem Sitznachbarn / Ihrer Sitznachbarin eine Zweiergruppe und tauschen Sie sich über Ihre Tätigkeit im Ehrenamt aus.

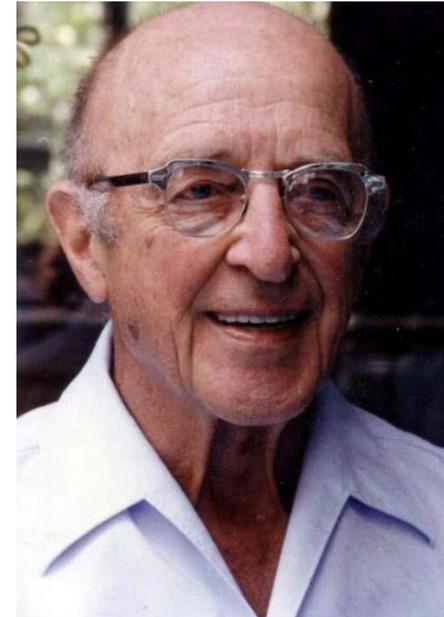
- Was läuft gut? Wo sind Sie zufrieden? *Und*
- Welche schwierigen Situationen haben Sie schon erlebt?

→ Besprechen Sie die herausfordernde Situation mit Ihrer Kollegin/ Ihrem Kollegen so, dass Sie sie knapp im Plenum vorstellen können.

Form des Handelns	Ziel (aus der Sicht der betroffenen Person)	Funktion (aus der Sicht der struktursetzenden Person)	
beraten	eine eigene Problemlösung finden, einen eigenen Weg zur Problemlösung entdecken/entwickeln; Entwicklung von Lebens- bzw. Alltagskompetenz	Hilfe geben, eine Problemlösung zu finden („Hilfe zur Selbsthilfe“)	
begleiten	Die erarbeiteten Problemlösungen in den gesamten Lebenskontext und in eine längerfristige Perspektive einbinden	Hilfe geben, die Problemlösungen längerfristig zu verankern	
anleiten	eine (bereits definierte) Problemlösung bekommen	Problemlösung weitergeben	
informieren	Wissen / Kenntnis (von.../über...) bekommen	Inhalte weitergeben	
Feedback geben	Mitteilung bekommen, wie Verhalten wahrgenommen, erlebt, verstanden wird	1. Wahrnehmung mitteilen über das Verhalten des Gegenübers über eigene innere Abläufe/Reaktionen 2. Selbstwahrnehmung bei Gegenüber und Verständnis für ausgelöste Reaktion fördern.	
coachen	Eigene Problemlösung für berufliche Situation finden, erproben, variieren; Entwicklung beruflicher Kompetenz	Unterstützung geben, eine Problemlösung für berufliche Situation zu finden; Elemente von Problemlösung weiter geben; Transfer überprüfen, auswerten und optimieren.	
beurteilen / bewerten	Bewertung bekommen	Bewertung vornehmen und mitteilen	
beobachten		Verhaltensweisen (sprachliche und nicht-sprachliche) wahrnehmen	
vermitteln (i. S. von „Ausgleich schaffen“, Mediation)	Ausgleich finden, „Recht“ bekommen	Perspektivwechsel, gegenseitiges Verstehen, Kompromiss fördern	

MENSCHENBILD (nach Rogers)

- ▶ Carl Rogers (1902-1987)
- ▶ Humanistisches Menschenbild
- ▶ 1924-1931: Studium der Psychologie in New York
- ▶ Zahlreiche Publikationen u.a.
 - ▶ The Clinical Treatment of the Problem Child (1939)
 - ▶ Counseling and Psychotherapy (1942)
 - ▶ On becoming a Person (1961)
 - ▶ Die nicht-direktive Beratung (1972)
 - ▶ Die Kraft des Guten (1978)



MENSCHENBILD (nach Rogers)

- ▶ Die Menschen verfügen über emotionale und soziale **Intelligenz**.
- ▶ **Selbstverwirklichungstendenz**
 - Jeder Mensch kann und will sich entwickeln, d.h. die ihm innewohnenden Fähigkeiten voll zur Geltung bringen.
- ▶ **Selbstverantwortlichkeit, Eigenaktivität**
 - Beratung bietet Hilfe zur Selbsthilfe.
- ▶ **Selbstregulierung/Selbstheilungstendenzen**
 - Der Mensch kann für seine im Leben auftretenden Probleme eigene Ressourcen aktivieren und angemessene Lösungen finden.
- ▶ Das Verhalten eines Menschen wird durch sein **subjektives Erleben** unabhängig von den realen Umständen bestimmt.

BERATERISCHE GRUNDHALTUNG



- ▶ *Beziehungsorientierung*: Einladende Offenheit ggü. dem RS
- ▶ *Neutralität*: Keine Beurteilung der Person noch des Anliegens des RS
- ▶ *Ressourcenorientiert*
- ▶ *Nicht-direktiv*: Der Berater gibt keine Ratschläge. Es ist *nicht* Ihre Verantwortung, eine Lösung zu finden.
- ▶ Und vor allem: *Empathisch* und wertschätzend
- ▶ *Abgrenzung*: Nicht die Probleme des Gegenüber „anziehen“, um eigene Grenzen wissen

KOMMUNIKATIONSTECHNIK: AKTIVES ZUHÖREN nach Carl R. Rogers

- Durch aktives Zuhören entsteht eine offene Gesprächsatmosphäre.
- Beziehungsaufbau: Sie stellen eine Verbindung zu Ihrem Gegenüber her
Sie stellen sicher, dass Sie Ihren Gegenüber richtig verstehen.
- Sie klären die **„Auftragslage“**:
 - Was genau wünscht sich Ihr Gegenüber?
 - Wie können Sie helfen?
 - Womit können Sie unterstützen?
- Missverständnisse können sofort korrigiert werden.
- Die Verantwortung für die Lösung des Problems verbleibt beim Gegenüber
- Sie gewinnen Zeit und nehmen sich den (Antwort-)Druck heraus.

AKTIVES ZUHÖREN.....lässt sich in einen Prozess mit 3 Phasen unterteilen

Zuhören	Nehmen Sie versteckte Botschaften auf, zeigen Sie Interesse an den Emotionen Ihres Gesprächspartners und schauen Sie ihn an.
Verstehen	Fassen Sie die Aussagen Ihres Gegenübers zusammen und fragen Sie ihn, ob die Zusammenfassung richtig ist.
Untersuchen	Versuchen Sie, die Emotionen Ihres Gesprächspartners zu deuten und ihm darüber eine Rückmeldung zu geben.

EMPATHIE – DER KERN DES AKTIVEN ZUHÖRENS

Schaffen Sie durch aktives Zuhören eine Vertrauensgrundlage. Dieser Punkt ist enorm wertvoll. Durch entgegengebrachte Aufmerksamkeit und Wertschätzung:

- via Blickkontakt
- zugewandter Körperhaltung
- und Kopfnicken

wird Ihr Gegenüber automatisch offener und zugänglicher.

Machen Sie vor jeder Antwort eine kurze Pause und achten sie auf die Körpersprache des Gegenübers.

Die Techniken beim aktiven Zuhören

Paraphrasieren



Die Aussage des Senders wird in eigenen Worten zusammengefasst

Verbalisieren



Die Emotion des Senders wird verbalisiert und in eigene Worte gepackt

Nachfragen



Nachfragen, damit die Aussage klarer verständlich wird



Zusammenfassen

Abschließend sollen Dinge zusammengefasst werden, um dem Sender die Möglichkeit zu geben, noch etwas zu ergänzen.



Unklares aufklären

Bei Unklarheiten solange nachhaken, bis diese aufgelöst wurden.

<https://media.zweikern.com/de/index/aktives-zuhoeren>

ZUSAMMENFASSUNG

KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN, TEIL I

- Verbale Techniken:
 - Das Gesagte mit eigenen Worten wiederholen:
„Du sagst, dass...“. „Du meinst, dass...“.
 - Nachfragen
 - Das Gesagte kurz zusammenfassen
- Nonverbale Techniken:
 - Blickkontakt
 - Offene Körperhaltung / Zugewandtheit
 - Kopfnicken

KOMMUNIKATIONSTECHNIKEN, TEIL II



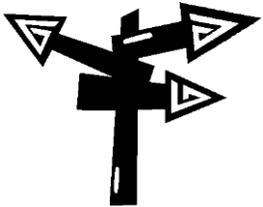
Geschlossene Fragen

grenzen ein | unterstützen Entscheidung |
zeiteffizient



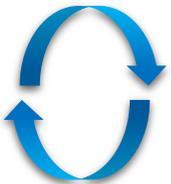
Offene Fragen

geben viel Info | führen weiter | geben RS Spielraum



Alternativfragen

entweder-...oder | fordern Entscheidung | geben ein
Korsett



Feedback-Fragen

sichern das Verständnis | präzisieren |
synchronisieren RS und B

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit



ZENTRUM FÜR
WISSENSCHAFTLICHE
WEITERBILDUNG

JOHANNES GUTENBERG
UNIVERSITÄT MAINZ

