

Certificate of Advanced Studies

Gesprächsführung und Beziehungs- gestaltung

7. Februar 2024 bis 21. November 2024

Schwierige Gespräche sicher und kompetent gestalten.

In der Praxis der Sozialen Arbeit sind schwierige Gesprächssituationen an der Tagesordnung: konflikthafte Themen, belastende Situationen und herausfordernde Persönlichkeitsstile von Klientinnen und Klienten. All dies stellt hohe Anforderungen an die Kompetenz der Fachpersonen, zielführende und individuell zugeschnittene Gesprächsstrategien zu entwickeln und umzusetzen.

Verschiedene Ansätze – ein Ziel.

Die Erfahrung zeigt, dass eine bestimmte Methode der Gesprächsführung allein nicht ausreicht, um den verschiedenen Herausforderungen gerecht zu werden. Vielmehr ist es hilfreich, auf eine breite Vielfalt von Ansätzen zurückgreifen zu können. Der CAS bietet daher eine fundierte Vertiefung verschiedener Strategien der Gesprächsführung mit einem besonderen Augenmerk auf Methoden der Beziehungsgestaltung.

Schwerpunkte für eine gelingende Praxis.

In der Weiterbildung steht die Erweiterung der praktischen Handlungskompetenzen stets im Vordergrund. Das erarbeitete Wissen wird durch kontinuierliche Übung mit Praxisbeispielen gefestigt, der Transfer in den eigenen beruflichen Alltag durch Supervision und Intervision begleitet. Der Schwerpunkt der Lernerfahrung liegt auf einem integrativen Verständnis von Methoden der Gesprächsführung, das persönliche Eigenarten von Fachpersonen sowie Klientinnen und Klienten einschliesst und als Ressource für konstruktive Gespräche nutzt. So können neu in ihrem Beruf stehende wie auch erfahrene Fachpersonen gleichermassen ihr bisheriges Wissen und Können erweitern und vertiefen.

Zielgruppe

Der CAS richtet sich an Fachpersonen der Sozialen Arbeit sowie verwandter Disziplinen, die ihre Kompetenzen in Gesprächsführung erweitern und vertiefen möchten. Angesprochen werden Praktiker:innen, die beratend und betreuend tätig sind, speziell Fachpersonen im Kindes- und Erwachsenenschutz, im Straf- und Massnahmenvollzug, in der Bewährungshilfe, in der Kinder- und Jugendhilfe, in der Familienhilfe, in ambulanten und stationären psychiatrischen und sozialpädagogischen Kontexten wie Jugend- und Wohnheimen, in polyvalenten Sozialdiensten und in der Schulsozialarbeit.

Ziele

- Die Teilnehmenden haben einen Überblick über die Vielfalt der Ansätze der Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung und ihrer Einsatzmöglichkeiten.
- Sie können für herausfordernde Gesprächssituationen aus einem breiten methodischen Repertoire heraus gezielt konstruktive Ansätze entwickeln.
- Sie können für Klient:innen mit anspruchsvollen Interaktionsstilen individuelle Strategien der Beziehungsgestaltung entwerfen und umsetzen.

Struktur

Der CAS umfasst drei Module mit insgesamt 22 Unterrichtstagen (176 Kontaktstunden/Lektionen). Mit ca. 280 zusätzlichen Stunden Selbststudium ist zu rechnen. Die Teilnehmenden schliessen den CAS mit einer Präsentation, einer Gruppenarbeit und einer Abschlussarbeit ab.

Methodik

Schwerpunkte des Unterrichts sind neben Inputreferaten praktische Übungen und Trainings. Im Rahmen einer Lernwerkstatt werden Praxisbeispiele der Teilnehmenden bearbeitet. Erfahrungsaustausch in Supervision und Intervision sowie E-Didaktik ergänzen das methodische Ausbildungskonzept.

Blended Learning/ Unterrichtsunterlagen

Der CAS ist nach dem Blended-Learning-Ansatz gestaltet. Der Unterricht findet mehrheitlich im Toni-Areal in Zürich statt. Damit bieten wir den bestmöglichen Rahmen für den persönlichen Austausch, das Netzwerken und für gruppendedynamische Prozesse. Ergänzend werden digitale Elemente zur Wissensvermittlung und zur Unterstützung des begleiteten Selbststudiums eingebunden – teilweise auch zeit- und ortsunabhängig. Aus Gründen der Nachhaltigkeit werden die Unterrichtsunterlagen in der Regel nicht ausgedruckt, sondern auf Moodle zugänglich gemacht.

Abschluss/ ECTS

Das Zertifikat (Certificate of Advanced Studies CAS) wird erteilt, wenn die Leistungsnachweise für die drei Module bestanden sind:

- Modul 1: Präsentation
- Modul 2: Gruppenarbeit
- Modul 3: Abschlussarbeit

Erfolgreiche Absolvent:innen erhalten 15 Punkte im europaweiten ECTS-Punktesystem.

MAS-Perspektive

Wer einen grösseren Karriereschritt plant, kann an der ZHAW Soziale Arbeit einen Weiterbildungsmaster (Master of Advanced Studies MAS) innerhalb von sechs Jahren absolvieren. Die MAS sind modular aufgebaut und bestehen in der Regel aus drei CAS und dem Mastermodul. Der CAS Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung ist ein Pflicht-CAS des MAS Psychosoziale Beratung in der Sozialen Arbeit und wird auch als Wahl-CAS an bestimmte MAS des Departements Soziale Arbeit angerechnet. Die Administration Weiterbildung gibt Ihnen gerne dazu Auskunft.

Studienleiter



«Wirksame Interventionen und ihre wissenschaftliche Anbindung sind mir ein Anliegen.»

Klaus Mayer

Diplom-Psychologe, Dozent ZHAW
Soziale Arbeit, Institut für Delinquenz und
Kriminalprävention

Telefon +41 58 934 89 03

✉ klaus.mayer@zhaw.ch

Studienleiterin



«Komplexe dynamische Systeme faszinieren mich und inspirieren meine Suche nach funktionierenden, nachhaltigen Lösungen.»

Fiona Gisler

MSc in Sozialer Arbeit, Coach/Supervisorin/Organisationsberaterin bso, wissenschaftliche Mitarbeiterin ZHAW Soziale Arbeit, Institut für Sozialmanagement

Telefon +41 58 934 81 69

✉ fiona.gisler@zhaw.ch

Die Studienleitenden beraten Sie gerne bei allen inhaltlichen Fragen.

Weitere Dozierende

Samuel Geiges-Bosshard

Sozialpädagoge FH, Berufs- und Jobcoach

Petra Gregusch

Dr., Diplom-Pädagogin, Dozentin ZHAW Soziale Arbeit, Institut für Sozialmanagement

Richard Jucker

Sozialarbeiter FH, Erwachsenenbildner, Supervisor

Pascale Meyer

Lic. iur., Organisationsberaterin, Coach, Dozentin, Pascale Meyer GmbH

Pawel Pomes

Psychologe MSc., Wissenschaftlicher Mitarbeiter ZHAW Soziale Arbeit, Institut für Delinquenz und Kriminalprävention

Inhalte und Daten

Unterrichtszeiten: 8.45 bis 16.45 Uhr,

Modul ①

5 ECTS

Grundlagen und Praxis

Modul ②

5 ECTS

Methoden

Modul ③

5 ECTS

Spezifische Situationen

Einführung und Schlüsselkompetenzen

Die verschiedenen Gesprächsstile und Gesprächsstrategien werden erläutert und in einem integrativen Rahmenmodell der psychosozialen Beratung eingeordnet. Der methodische Schwerpunkt liegt auf der Vermittlung beraterischer Grundhaltungen und Basiskompetenzen der klientenzentrierten Gesprächsführung.

①

Mi/Do, 7./8. Februar 2024, 16 Kontaktstunden

Dozent: Klaus Mayer

Methoden der Gesprächsführung I

Schwerpunkte sind Grundlagen und Methoden motivierender und lösungsorientierter Ansätze. Strategien der motivierenden Gesprächsführung fördern gezielt die Motivation für Veränderungen und unterstützen einen hilfreichen Umgang mit Widerstand. Lösungsorientierte Gesprächsansätze rücken konstruktive Zielformulierungen in den Vordergrund, fokussieren realistische Veränderungsmöglichkeiten und aktivieren Ressourcen.

②

Mi/Do, 28./29. Februar und Di/Mi, 5./6. März 2024, 32 Kontaktstunden

Dozenten: Klaus Mayer, Samuel Geiges-Bosshard

Gesprächsführung und Beziehungsgestaltung im digitalen Setting

Im Zentrum stehen die Vorteile und Spielmöglichkeiten digitaler Settings mit ihrer speziellen Logik und Dynamik. Wie können Beratungen, Teamsitzungen, Workshops etc. auch digital sinnvoll gestaltet, Vertrauen und Beteiligung gefördert sowie Methoden und Hilfsmittel gewinnbringend genutzt werden? Gemeinsames Ausprobieren und Reflektieren am Online-Unterrichtstag und in der digitalen Intervention ermöglichen weitere Erkenntnisse.

3

Mi, 3. April 2024, 8 Kontaktstunden

Dozentin: Fiona Gisler

Die Kunst des Zuhörens

Eine multiperspektivische Betrachtung des Zuhörens stellt Resonanz, Empathie und Achtsamkeit im Dialog in den Mittelpunkt. Gezielte Übungen stärken aufmerksames und zugleich aktives Zuhören.

3

Do, 4. April 2024, 8 Kontaktstunden

Dozentin: Petra Gregusch

Supervision I

Aktuelle Praxisfälle werden in Gruppen besprochen. Die Analyse und Reflexion konkreter Gesprächssituationen aus der Praxis der jeweiligen Problem- und Arbeitsfelder wird durch Übungen ergänzt.

1

Do/Fr, 18./19. April 2024, 8 Kontaktstunden

Dozenten: Klaus Mayer, Richard Jucker

Methoden der Gesprächsführung II

Im Vordergrund stehen Konzepte und Methoden der systemischen Gesprächsführung und der Transaktionsanalyse. Systemische Interventionen werden durch Skulpturen, Aufstellungen, reflektierende Positionen und die Betrachtung der Beziehungsebene ergänzt. Transaktionsanalytische Zugänge können neben der Gesprächsführung auch zur Nachbearbeitung von Gesprächen genutzt werden.

2

Di/Mi, 7./8. Mai 2024, 16 Kontaktstunden

Dozent: Richard Jucker

Intervision

In kleinen Gruppen untersuchen die Teilnehmenden miteinander eigene herausfordernde Gesprächssituationen. Sie experimentieren mit verschiedenen Intervisions- und Gesprächsführungsmethoden und reflektieren die Lerninhalte des CAS. Mindestens ein Intervisionstermin wird online durchgeführt. Gruppenbildung und Einführung in Intervisionsmethoden erfolgen am Unterrichtstag zum digitalen Setting.

1

Di, 28. Mai und Do, 31. Oktober 2024, 16 Kontaktstunden

Dozierende:

Methoden der Beziehungsgestaltung

Vorge stellt werden Strategien der Beziehungsgestaltung und ihr Nutzen im Umgang mit Klient:innen mit herausfordernden Interaktionsstilen. Die Entwicklung individuell angepasster, motivorientierter Interaktionsstrategien für schwierige und herausfordernde Arbeitsbeziehungen wird anhand von Praxisbeispielen eingeübt.

2

Mo/Do, 17./18. Juni 2024, 16 Kontaktstunden

Dozent: Klaus Mayer

Umgang mit Krisen, Kritik und Konflikten

Vermittelt werden Strategien zum Umgang mit besonders anspruchsvollen Gesprächssituationen: Wie können Gespräche in Krisensituationen geführt werden? Wie kann es gelingen, Kritik auf konstruktive Weise zu äussern und anzunehmen? Wie können konflikthafte und bedrohliche Gesprächssituationen bewältigt werden?

3

Mo/Di, 1./2. Juli und Mo, 19. August 2024, 24 Kontaktstunden

Dozierende: Petra Gregusch, Pascale Meyer, Pawel Pomes

Konfrontative Gesprächsführung

Immer wieder erfordern Gesprächssituationen auch konfrontative Interventionen. Die Vorteile und Herausforderungen konfrontativer Gesprächsstrategien werden reflektiert und ihre Voraussetzungen, ihre Kontexte und ihre konstruktive Anwendung werden erarbeitet.

3

Di, 20. August 2024, 8 Kontaktstunden

Dozent: Pawel Pomes

Supervision II

Die Reflexion aktueller Praxisfälle wird fortgesetzt und vertieft, im Vordergrund stehen Fragen und Anliegen der Teilnehmenden.

1 **Mi/Do, 2./3. Oktober 2024, 8 Kontaktstunden**
Dozenten: Klaus Mayer, Richard Jucker

Die Kunst des Fragens

Die Vielfalt der Fragetechniken und ihre Anwendung in Gesprächssituationen werden im Überblick dargestellt. Das Prinzip des geleiteten Entdeckens und Strategien der sokratischen Gesprächsführung werden erläutert und in Gesprächsübungen vertieft.

3 **Di/Mi, 15./16. Oktober 2024, 16 Kontaktstunden**
Dozent: Klaus Mayer

Praxisfälle und Abschluss

Die im CAS erworbenen und vertieften Gesprächskompetenzen werden anhand von Praxisfällen der Teilnehmenden im Rahmen eines Fallkolloquiums reflektiert. Der CAS wird gemeinsam ausgewertet und abgeschlossen.

1 **Mi/Do, 20./21. November 2024, 16 Kontaktstunden**
Dozenten: Klaus Mayer, Richard Jucker

Zertifikatsfeier

anschliessend

Methoden im Überblick

- Klientenzentrierte Gesprächsführung
- Basiskompetenzen Zuhören und Fragen
- Motivierende Gesprächsführung
- Lösungsorientierte Beratung
- Transaktionsanalyse
- Systemische Beratung
- Sokratische Gesprächsführung
- Motivorientierte Beziehungsgestaltung
- Spezifische Strategien für herausfordernde Gesprächssituationen

Organisatorisches

Zulassung

Vorausgesetzt wird ein abgeschlossenes Studium in Sozialer Arbeit oder einer verwandten Disziplin an einer Hochschule (bzw. deren Vorgängerinstitution). Zudem ist eine zweijährige Berufserfahrung nach Abschluss der Ausbildung erforderlich. Wer die formalen Voraussetzungen nicht erfüllt, kann im Rahmen eines Äquivalenzverfahrens aufgenommen werden. ➤ www.zhaw.ch/sozialearbeit/wb-zulassung

Anmeldung

Bitte melden Sie sich bis zum 8. Dezember 2023 an: ➤ www.zhaw.ch/sozialearbeit. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs geprüft. Sie erhalten innerhalb von zwei bis drei Wochen Bescheid, ob Sie zugelassen werden.

Anzahl Teilnehmende

Maximal 30 Personen

Kosten

CHF 8100.– (inkl. Zertifizierung, exkl. Literatur)

Ort

Campus Toni-Areal
Pfingstweidstrasse 96
8005 Zürich

Administration und Auskunft

Administration Weiterbildung
Telefon +41 58 934 86 36
➤ weiterbildung.sozialearbeit@zhaw.ch

Änderungen bleiben vorbehalten.

Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften

Departement Soziale Arbeit

Institut für Sozialmanagement

Pfingstweidstrasse 96

Postfach

CH-8037 Zürich

Telefon +41 58 934 86 36

www.zhaw.ch/sozialarbeit/weiterbildung

weiterbildung.sozialarbeit@zhaw.ch

Folgen Sie uns auf



Immer gut informiert.

Möchten Sie über aktuelle Veranstaltungen, neueste Forschungsergebnisse, praxisrelevante Themen und Ihre Weiterbildungsmöglichkeiten informiert sein? Dann abonnieren Sie den E-Newsletter der ZHAW Soziale Arbeit.

↳ www.zhaw.ch/sozialarbeit/newsletter