

Beratungsqualität erfordert von den BeraterInnen

an Kompetenz der verbalen Kommunikation

- Zuhören
- Verstehen
- Verständnis überprüfen
- Verständlich reden
- Nicht überreden
- Konfrontieren
- Zusammenfassen
- Begrenzen
- Humor und Lachen
- Prioritäten setzen bei zu vielen Themen
- Eigene Befindlichkeit benennen
- Regeln und Vereinbarungen
- Weiterführende Fragen stellen
- Wünsche stehen lassen und eig. Ideen einbringen
- Glaubwürdigkeit
- Offene/geschlossene Fragen einsetzen

an Kompetenz der nonverbalen Kommunikation

- Präsenz
- Offenheit
- Wachheit
- Konzentration
- Deutliche Gebärden
- Alle Sinne nutzen
- Kongruente Informationen
- Offene Haltung
- Ansprechendes Äußeres
- Ruhe und Konzentration
- Vertrauen vermitteln
- Emphatisch sein

an Haltungen

- Akzeptanz
- Respekt
- Ernst nehmen
- Zugewandtheit
- Ressourcenorientierung
- Die Führung der Beratung in der Hand behalten
- Unterstützend
- Authentisch
- Fehler zugeben können
- Geduld
- Begeisterungsfähig
- Grenzen setzen
- Freundlichkeit
- Eine JA-Haltung
- Begegnung auf gleicher Augenhöhe

an Wissen

- Wissen über Freiwilligenlandschaft
- Wissen über Organisationen
- Wissen über die Tätigkeiten/Profile
- Über die Möglichkeiten der Beratung
- Wissen über die Rollen von Frw. In Organisationen
- Argumente zum Thema „umsonst arbeiten“ und „Arbeitsplätze wegnehmen“
- Information über die Freiwilligenagentur

an Organisation äußerer Bedingungen

- Angemessener Raum
- Ruhe und Konzentration
- Atmosphäre zum Wohlfühlen
- Erreichbarkeit des Ortes
- Sitzanordnung
- Material
- Zeitlicher Rahmen