



KOMMUNIKATION UND KONFLIKTBEWÄLTIGUNG

Mit Bürgerinnen und Bürgern im Ausländeramt

WURUM ES GEHT

Die Arbeit im Ausländeramt ist kommunikativ anspruchsvoll: die Schwierigkeiten der Verständigung aufgrund der oft mangelhaften Sprachkenntnisse der Klientel, die Problematik gegenseitiger Missverständnisse wegen des unterschiedlichen kulturellen Hintergrundes der Gesprächspartnerinnen und Gesprächspartner, die engen Vorgaben des Ausländerrechts und geringe Ermessens- und Entscheidungsspielräume, die Konfrontation mit persönlichen Lebensschicksalen, das Umgehen der Mitarbeitenden teilweise auch mit Aggressionen und persönlichen Angriffen. All dies bedingt eine Arbeitssituation, die für die Mitarbeitenden von der zeitlichen Beanspruchung, von der eigenen Stressbelastung und von den Anforderungen an das Kommunikationsverhalten her belastend ist.

ZIEL DES SEMINARS

Den Mitarbeitenden im Ausländeramt eine Hilfestellung geben, die Kommunikation mit der betreuten Klientel erfolgreich zu gestalten. Dies geschieht im Seminar auf der Grundlage konkreter Fallreflexionen aus der täglichen Arbeit der Teilnehmenden.

INHALTSÜBERSICHT

- Spezifika der Kommunikationssituation mit der Klientel im Ausländeramt
- Wie ich mich auf unterschiedliche Persönlichkeiten und Verhaltensstile einstelle
- Wie ich meine Wirkungsmittel im Gespräch gezielt einsetze
- Wie ich eine positive Gesprächsatmosphäre herstelle
- Wie ich ablehnende Entscheidungen kommuniziere
- Wie ich komplexe Sachverhalte erkläre
- Wie ich mit Beschwerden und Angriffen umgehe
- Wie ich bei unangemessenem Verhalten Grenzen setze
- Wie ich Konflikte deeskaliere
- Wie ich eigenen Stimmungsschwankungen begegne
- Wie ich meine Eigenmotivation erhalte