



UMGANG MIT STRESS UND BELASTUNGEN

Im Kundenkontakt

WORUM ES GEHT

Die Mitarbeitenden der Verwaltung mit Kundenkontakt haben eine verantwortungsvolle Aufgabe, da sie für die Bürgerinnen und Bürger nicht nur die Verwaltung nach außen repräsentieren, sondern oft auch sachlich wichtige Entscheidungen vertreten müssen. Andererseits haben sie in vielen Fällen nur begrenzten Entscheidungsspielraum, durch zunehmende Fallzahlen weniger Zeit für die einzelnen Vorgänge und sind vor allem in den Besuchszeiten oft einem Wechselbad der Gefühle ausgesetzt. Trotz ihrer fachlichen und sozialen Kompetenzen fühlen sie sich in dieser Situation häufig überfordert. Ob dabei latente Belastungen oder spezielle Situationen als Stress empfunden werden, ist individuell verschieden – die Auswirkungen sind jedoch gleich. Stresssituationen können dazu führen, dass Mitarbeitende sich selbst psychisch und physisch überfordern.

ZIEL DES SEMINARS

Den Mitarbeitenden mit direktem Kundenkontakt die Möglichkeit bieten, sich mit den vorhandenen Belastungen und den eigenen Reaktionen auf Stress auseinanderzusetzen. Durch die Vorstellung physischer Vorgänge und verschiedener Entspannungstechniken erhalten sie eine Hilfestellung, individuelle Stressbewältigungsstrategien aufzustellen und Lösungen zu finden, um längerfristigen und akuten Belastungen besser gewachsen zu sein.

INHALTSÜBERSICHT

- Was sind die wichtigsten Ursachen für Belastungen an meinem Arbeitsplatz?
- Welche Situationen lösen bei mir Stress aus?
- Wie reagiert der Körper in Stresssituationen?
- Wie verhalte ich mich in Stresssituationen?
- Wie kann ich meine Stressreaktionen beeinflussen?
- Welche Entspannungstechniken gibt es und wie könnte ich sie für mich nutzen?
- Wie kann ich persönliche Interessen und Arbeitsanforderungen besser in Übereinstimmung bringen?
- Wie kann ich Überforderungen an meinem Arbeitsplatz vermeiden?
- Welche Handlungsmöglichkeiten habe ich in akuten Stresssituationen?