

■ Kommunikation und Konfliktbewältigung mit dem Bürger im Ausländeramt



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 und religiösen Hintergrundes der Gesprächspartner, die engen Vorgaben des Ausländerrechts und geringen Ermessens- und Entscheidungsspielräumen, die Konfrontation mit persönlichen Lebensschicksalen, das Umgehen der Mitarbeiter/innen teilweise auch mit Aggressionen und persönlichen Angriffen. All dies bedingt eine Arbeitssituation, die für die Mitarbeiter/innen von der zeitlichen Beanspruchung, von der eigenen Stressbelastung und von den Anforderungen an das Kommunikationsverhalten her belastend ist.

■ Ziel des Seminars

ist es, den Mitarbeiter/innen im Ausländeramt eine Hilfestellung zu geben, die Kommunikation mit der betreuten Klientel erfolgreich zu gestalten. Dies geschieht im Seminar auf der Grundlage konkreter Fallreflexionen aus der täglichen Arbeit der Teilnehmer/innen.

■ 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

