

## ■ Kommunikation und Konfliktbewältigung mit dem Bürger im Sozialamt



Die Forderung nach Bürgernähe der Verwaltung stellt die Mitarbeiter/innen des Sozialamtes vor besondere Herausforderungen. Die Gesprächssituation mit dem Hilfeempfänger ist in vielen Fällen nicht unbelastet, weil Informationen geprüft und auch teilweise ablehnende oder einschränkende Bescheide erteilt werden müssen. Das Auftreten der Hilfeempfänger ist zum Teil durch ungeschicktes oder aggressives Auftreten gekennzeichnet, was in der Gesprächssituation sehr schnell zu Konflikten führt. Die in Zeiten knapper werdender Ressourcen schwieriger werdenden Rahmenbedingungen (räumlich, sachlich, personell und zeitlich) tragen darüber hinaus vielerorts zur Belastung der Arbeitssituation bei. Um diesen Kreislauf zu durchbrechen können Techniken der Kommunikation praktische Hilfestellung geben.

### ■ Ziel des Seminars

ist es, den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Sozialamt praktische Hilfestellung bei der Bewältigung ihrer Arbeitssituation zu geben. Dazu gehören insbesondere das Erlernen und Einüben einer klientelorientierten Gesprächssteuerung und Konfliktbewältigung.

### ■ Inhaltsübersicht

- Wie ich mich in Kurzfrist-Kontakten auf den Bürger einstelle
- 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

