

Effektive Burnout-Vorbeugung und konstruktiver Umgang mit herausfordernden Kunden im Kontext „Ausländerbehörde/-amt“

Arbeitsverdichtung und Kunden mit Migrationshintergrund, die durch ihr „schwieriges“ Auftreten die Freundlichkeit der Mitarbeiter/innen manchmal auf das Äußerste strapazieren: Diesen besonderen Herausforderungen müssen sich die Mitarbeiter/innen in den Ausländerbehörden/-ämtern täglich stellen.

Der Umgang mit den Kunden verlangt ein hohes Maß an psychologischem Einfühlungsvermögen, interkultureller Kompetenz und Kommunikationsfähigkeit. Gerade diese Anforderungen machen einen sorgsamem Umgang mit den persönlichen Ressourcen notwendig.

Die Teilnehmenden lernen in der Veranstaltung, für die eigene Person passende Strategien zu entwickeln, wie sie den besonderen Anforderungen des Arbeitsplatzes „Ausländerbehörde/-amt“ gerecht werden und damit so konstruktiv gelassen umgehen können, dass sie einem Burnout vorbeugen.

Folgende Inhalte werden in der Veranstaltung bearbeitet:

- Stressmindernder Umgang mit Belastungen und Anforderungen im Kundenkontakt
- Burnout-Prophylaxe: Erkennen von Burnout-Symptomen und Gegenmaßnahmen
- Konstruktive Gelassenheit entwickeln
- Stärkung der psychischen Widerstandskraft (Resilienz)
- Aufrechterhaltung der Kundenorientierung auch in „schwierigen Zeiten“ für Mitarbeiter/innen und Kunden
- Die innere Haltung zur eigenen Person, zum Kunden, zur Situation entscheidet
- Deeskalierendes Verhalten in angespannten Situationen
- Ärgermanagement: Einfluss nehmen auf eigenen und fremden Ärger
- Interkulturelle Unterschiede in der Kommunikation berücksichtigen
- Interkulturelle Kompetenzen verbessern
- Konstruktiver Umgang mit erhöhter Arbeitsverdichtung
- Wege zur besseren Selbstfürsorge (auch) im Kundenkontakt

Zielgruppe

Mitarbeiter/innen der Ausländerbehörden/-ämter, die herausfordernden Kundenkontakt haben und starke berufliche Anforderungen verkraften müssen.

Kosten

Für die zweitägige Kompaktveranstaltung, die von unserem Expertenteam – Dipl.-Psych. Christel Sander und Dipl.-Psych. Ralf Heck – geleitet wird, berechnen wir 2.900,- € (Mwst. kommt nicht hinzu!). Hinzu kommen Reisekosten (0,30 €/km bzw. Bahn 2. Kl.) und ggf. Übernachtung.

Teilnehmerzahl

Die Teilnehmerzahl ist auf 15 Personen pro Gruppe beschränkt.

Ansprechpartner

Für **organisatorische** Fragen steht Ihnen Frau Andrea Kuhlmann zur Verfügung
Tel. 0211 / 68 85 08 – 15
Fax. 0211 / 68 85 08 – 29
E-Mail: kuhlmann@dgp.de

Ihre **inhaltlichen** Fragen beantwortet gerne Frau Dipl.-Psych. Christel Sander
Tel. 0211 / 68 85 08 – 12
Fax. 0211 / 68 85 08 – 29
E-Mail: sander@dgp.de

Anschrift

Deutsche Gesellschaft für
Personalwesen e. V.
Grafenberger Allee 32
40237 Düsseldorf

Das komplette Seminarangebot der
DGP finden Sie auf unserer Homepage
www.dgp.de

Bitte beachten Sie besonders das
Seminar „Resilienz“.

Bitte um Kontaktaufnahme

Per Fax an 0211 / 68 85 08 – 29

Bitte nehmen Sie Kontakt zu mir / uns
auf :

Name, Vorname

Organisation

Straße, Postfach

PLZ, Ort

Telefon

E-Mail

Datum

Unterschrift

Wir stellen uns vor

- **Gründung:**
1949 in Frankfurt/Main
- **Rechtsform: e. V.**
- **Mitglieder:**
Ausschließlich juristische Personen
- **Ziel:**
Beratung und Begleitung in allen Fragen
des Personalwesens
- kompetent, zielorientiert, unabhängig -
- **Kunden:**
Öffentlich-rechtlicher Sektor
Vereine und Verbände
Privatwirtschaft
- **Tätigkeitsschwerpunkte:**
Personalauswahl (auch e-basiert)
Personal- und Managemententwicklung
Organisationsentwicklung
Fort- und Weiterbildung
Betriebliches Gesundheitsmanagement
Konfliktmanagement
Befragungen
Coaching
- **Geschäftsstellen:**
Berlin, Düsseldorf, Hannover, Leipzig
- **Mitarbeiter/innen:**
Arbeits-, Betriebs- & Organisations-
psychologen/innen sowie Psychologisch-
Technische Assistenten/innen



Betriebliche Gesundheitsförderung:
Kompakt-Training

für Mitarbeiter/innen in den
Ausländerbehörden/-ämtern

**Inhouse-
Schulung**

**Effektive Burnout-
Vorbeugung und
konstruktiver Umgang
mit herausfordernden
Kunden im Kontext**

„Ausländerbehörde/-amt“

Deutsche Gesellschaft
für Personalwesen e. V.