



institut
dr. müller köln

THEMENÜBERSICHT

KUNDENKOMMUNIKATION

ALLE MITARBEITENDEN



INTERKULTURELLE KOMMUNIKATION

Im Umgang mit Flüchtlingen und Zuwanderern

WORUM ES GEHT

Die zunehmende Zahl von Flüchtlingen und Zuwanderern aus dem Nahen Osten, aus dem nördlichen und nordöstlichen Afrika und aus dem Balkan stellt die Verwaltung vor große Herausforderungen. Sprachliche Barrieren, kulturelle Unterschiede und Verhaltensstile und auch der Kontakt mit durch Kriegsergebnisse belasteten Biografien bringen die Mitarbeitenden häufig an die Grenzen ihrer kommunikativen Kompetenz und Belastbarkeit. Die Fallzahl und damit der Arbeitsdruck steigen, die eigenen Handlungsmöglichkeiten sind finanziell und rechtlich begrenzt, Vorverständnis für die Verwaltungsabläufe in inhaltlicher und zeitlicher Hinsicht ist kaum vorhanden, Denkwelten, Gewohnheiten, Kommunikationsformen sind kulturspezifisch unterschiedlich, mit fallweise unangemessenem bis aggressivem Verhalten muss umgegangen werden u.a.

ZIEL DES SEMINARS

Praktische Unterstützung für den kommunikativen Umgang mit Flüchtlingen und Zuwanderern geben und die Mitarbeitenden gleichzeitig darin unterstützen, auch mit dem inneren Druck in der aktuellen Belastungssituation besser umgehen zu können.

INHALTSÜBERSICHT

- Kommunikation mit Flüchtlingen: Anforderungen und Probleme aus Sicht der Verwaltung
- Kommunikation mit Flüchtlingen: Erwartungen aus Perspektive der Zuwandernden
- Kulturspezifisches Rollen- und Kommunikationsverständnis in den Zuwanderungsgebieten
- Typische Reibungsverluste und Konflikte aufgrund kulturspezifischer Unterschiede
- Mittel und Techniken erfolgreicher Kommunikation mit Flüchtlingen und Zuwanderern
- Kontakt herstellen – positiven Gesprächseinstieg finden
- Mit Fragen, Sprachbarrieren und Unverständnis umgehen
- Verwaltungsablauf und Verwaltungsposition verständlich darstellen
- Unangemessenes Verhalten ansprechen – Grenzen setzen
- Mit Konflikten umgehen – Deeskalieren – Respekt verschaffen
- Mit Aggressions- und Bedrohungssituationen umgehen
- Mit belasteten und traumatisierten Menschen umgehen
- Eigenen Stress und Belastung aus der Arbeit mit Flüchtlingen abbauen