

## Tipps für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Behörden

### 1. Zeitrahmen

Es gehört zum guten Arbeitsmanagement, Gespräche möglichst auf Terminbasis zu führen. Sie können bereits bei der telefonischen Terminvereinbarung abklären, um was es in dem Gespräch gehen wird und welche Unterlagen Sie benötigen. Sie haben so meist den Vorteil, dass sich die Ratsuchenden ihre Fragen vorher genau überlegen und notwendige Unterlagen vollständig(er) mitbringen.

### 2. Der erste Eindruck

Betrachten Sie Ihr Büro eine Weile von der Eingangstüre aus. Fühlen Sie sich bei dem Anblick willkommen? Oder gibt es Dinge, die eher unangenehm auf Sie wirken? Können Sie etwas ändern, eine angenehmere Atmosphäre herstellen? Selbst wenn der Raum in Ihrem Büro sehr beengt ist, gibt es vielleicht doch kleine Möglichkeiten für Verbesserungen.

Schreibtisch Ein Schreibtisch sollte möglichst seitlich oder schräg, aber *nicht frontal* gegenüber von der Eingangstüre stehen.

#### *Ausnahme*

Sie wollen bewusst eine deutliche Grenze zwischen sich und den Besucherinnen/ Besuchern herstellen.

Sitzordnung Setzen Sie sich nie frontal Ihrer Gesprächspartnerin/Ihrem Gesprächspartner/in gegenüber. Eine solche Sitzordnung symbolisiert unbewusst Konfrontation und erschwert Ihre Gespräche. Vorteilhaft ist es, Stühle etwas schräg zueinander zu stellen. Haben Sie keinen Platz, Stühle anders hinzustellen, setzen Sie sich auf Ihrem Stuhl so, dass ihr Körper etwas vom Gegenüber wegzeigt.

#### Stehen oder Sitzen?

Sprechen Sie mit Ihrem Gegenüber auf gleicher Augenhöhe. Entweder sitzen beide, oder beide stehen. Ein „Gefälle“ in der Augenhöhe bewirkt unbewusst ein Machtgefälle.

### 3. Konflikte

In manchen Referaten beraten Sie Bürgerinnen/Bürger, deren Existenz bedroht ist. Diese Menschen können nicht immer „vernünftig“ sein. Manche verlieren ihre Fassung und werden wütend. Andere können Ihre Trauer und Ihren Schmerz über erlebtes Unrecht nicht mehr unterdrücken und weinen. Oft hilft es, wenn Sie der/dem Betroffenen etwas Raum dafür zu geben. Ein Glas Wasser oder ein Taschentuch, der Hinweis, dass andere hier auch wegen ihrer schwierigen Situation ihren Gefühlen freien Lauf lassen, etwas abwarten - genügt in der Regel, damit sich die Besucher

innerhalb von 1 – 2 Minuten wieder beruhigen und auf die anstehenden Dinge konzentrieren können.

#### **4. Wenn man einfach nicht miteinander kann**

Vereinzelt kommt es vor, dass Menschen einfach nicht miteinander auskommen können. Man kann sich einfach „nicht riechen“. Dann ist es besonders wichtig, sich auf der sachlichen Ebene zu begegnen. In Einzelfällen kann vielleicht eine Kollegin oder ein Kollege Ihre Zuständigkeit übernehmen und Ihnen dafür die Zuständigkeit für eine ihrer/seiner Antragstellerinnen/Antragsteller übergeben.

#### **5. Es wird bedrohlich**

In sehr seltenen Fällen können Fragen nicht (mehr) miteinander besprochen werden. Die Situation wird immer angespannter, Sie werden angeschrien, beleidigt oder vielleicht sogar bedroht. Bitte holen Sie sich unbedingt Unterstützung!

Sprechen Sie in jedem Fall möglichst bald mit Ihren Vorgesetzten ein konkretes Vorgehen in diesen Situationen ab!

Sie können Ihrer Besucherin/Ihrem Besucher z. B. in einer angespannten Situation anbieten, dass sie im Moment nicht weiter wissen, das Gespräch gerne zu einem anderen Termin fortführen und sich bis dahin nach anderen Möglichkeiten erkundigen wollen.

Oder schlagen Sie vor, dass Sie

- a) jetzt Ihre Vorgesetzte/Ihren Vorgesetzten hinzuziehen, weil sie/er für die Angelegenheit vielleicht eine Lösung weiß, die Sie noch nicht kennen,
- b) jetzt gerne eine Kollegin/einen Kollegen dazubitten, weil ihr/ihm vielleicht eine bessere Lösung einfällt,

und rufen die Betreffenden an oder gehen mit Ihrem Besucher/Ihrer Besucherin in deren Büro.

Führen Sie Gespräche mit Bürgerinnen/Bürgern, die wegen schwerster psychischer Erkrankungen oder anderer Gründe besonders schnell aus der Fassung geraten oder sehr aggressiv werden können, prüfen Sie, ob von vorneherein eine dritte, ausgleichend wirkende Person am Gespräch teilnehmen kann. Das kann auch eine Vertrauensperson der betreffenden Bürgerin/des betreffenden Bürgers sein.

Für manche, besonders schwierige Bereiche gibt es auch Notrufe, mit denen sie im Zweifelsfall Kolleginnen/Kollegen verständigen können.