

# BÜRO PILATUS STR

YVONNE SIEGRIST MASTAI  
HEINZ ERMATINGER

## Weiterbildung: Beispiel einer massgeschneiderten Schulung

Das Sozialamt eines zentralschweizerischen Kantons will an der jährlichen Zusammenkunft des gesamten Personals die eigene Dienstleistung gegenüber den Klienten und Klientinnen thematisieren und verbessern. Gemeinsam mit einer kleinen Gruppe aus dem Amt entwickeln wir vom BÜRO PILATUSSTR eine Weiterbildungstagung. Thema ist «KundInnenorientierung im Sozialamt: Was bringt das?».

### Ansatz

*Die Teilnehmenden bringen ihre themenrelevanten Alltagserfahrungen ein. Daraus werden Rollenspiele und realitätsnahe Kurzübungen entwickelt. Die fundierte Reflexion wird direkt in die Auswertungen der konkreten Kommunikationssituationen eingebaut. Das Ziel, der Aufbau von praktisch anwendbaren Kompetenzen, wird mit hoher eigener Beteiligung der Teilnehmenden angestrebt. Die Führungspersonen leben diese Haltung im konkreten Kursgeschehen vor und unterstützen das Engagement aktiv.*

*Es gelingt auf diese Art, dass Mitarbeitende und Führung des Amts auch schwierige Situationen mit einer gewissen Leichtigkeit angehen können. Alle Teilnehmenden haben am Schluss des Weiterbildungstags eine persönliche Checkliste zur Verbesserung des eigenen Kommunikationsverhalten erarbeitet und angelegt.*