

## Verwaltungskräfte in der Schuldnerberatung

Verwaltungskräfte in der Schuldnerberatung sind die erste Anlaufstelle für alle, die sich an die Beratungsstelle wenden. Die Erwartungen sind von allen Seiten sehr hoch: Die Ratsuchenden erwarten schnelle Hilfe, die Gläubiger eine schnelle Antwort und die Schuldnerberaterinnen und -berater benötigen einen zuverlässigen Verwaltungsablauf. Es ist eine hohe Kunst, all diesen Anforderungen gerecht zu werden und „die Nerven zu behalten“. Somit kommt den Verwaltungskräften eine wichtige Rolle für die innere Funktionalität für das Außenbild der Beratungsstelle zu.

<b>Schwerpunkte</b>	Es wird an folgenden Fragestellungen gearbeitet: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Woran erkenne ich die Dringlichkeit der Anliegen?</li> <li>▪ Wie schaffe ich mir unter diesen Bedingungen meinen eigenen Arbeitsstil?</li> <li>▪ Wie gehe ich mit fordernden Klientinnen und Klienten um?</li> <li>▪ Was kann ich zum geordneten Verwaltungsablauf beitragen?</li> <li>▪ Welche Hilfsmittel gibt es?</li> <li>▪ Wie behalte ich den Überblick und gehe mit dem Gefühl nach Hause, etwas geschafft zu haben?</li> </ul>
<b>Methoden</b>	Vortrag, Kleingruppenarbeit, praktische Übungen, kollegialer Austausch
<b>Ergebnisse</b>	Die Teilnehmer*innen <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ können komplexe Anforderungen bewältigen.</li> <li>▪ kennen den Unterschied zwischen „dringend“ und „wichtig“.</li> <li>▪ verfügen über eine kundenorientierte und professionelle Grundhaltung.</li> </ul>
<b>Zielgruppe</b>	Neueinsteiger*innen und erfahrene Verwaltungskräfte in der Schuldnerberatung
<b>Termin</b>	15.05.- 17.05.2019
<b>Ort(e)</b>	Tagungszentrum der bakd und fakd, 13156 Berlin-Pankow
<b>Preis</b>	310,00 EUR plus Übernachtung/Verpflegung
<b>Teilnehmende</b>	18
<b>Mitwirkende</b>	Katharina Loerbroks, Dipl.-Sozialpädagogin, systemische Supervisorin, Schuldnerberaterin , Berlin
<b>Inhaltliche Anfragen</b>	Dr. Gabriele Beckert 0172-739 28 85 <a href="mailto:gabriele.beckert@ba-kd.de">gabriele.beckert@ba-kd.de</a>
<b>Anmeldung</b>	Michael Rautenberg 030 488 37-495 <a href="mailto:michael.rautenberg@ba-kd.de">michael.rautenberg@ba-kd.de</a>
<b>Veranstaltungs-Nr.</b>	825213