



## ■ Falltraining zur Kommunikation und Konfliktbewältigung mit den Leistungsempfängern nach SGB II



Viele Mitarbeiter/innen in der Bearbeitung von Leistungen nach SGB II haben in der Vergangenheit an Trainings zur Kommunikation mit den Leistungsempfängern teilgenommen. Sie haben dadurch wichtige Schlüsselkompetenzen für die erfolgreiche Gesprächsführung erworben. Dennoch sind sie in ihrer täglichen Arbeitspraxis immer wieder mit Situationen konfrontiert, in denen es schwierig ist, eine konstruktive Gesprächsatmosphäre beizubehalten und Konflikte zu deeskalieren. Häufig haben sie in solchen Situationen das Empfinden, an die Grenzen ihrer Kommunikations- und Handlungsmöglichkeiten zu stoßen. Das Falltraining gibt Gelegenheit, schwierige Alltagssituationen zu reflektieren, Feedback zum persönlichen Kommunikationsstil zu erhalten und die eigenen Reaktionsweisen in solchen Situationen gezielt zu trainieren.

## ■ Ziel des Seminars

Ist es, schwierige Praxisfälle in der Kommunikation und Konfliktbewältigung mit den Leistungsempfängern auszutauschen. Die kommunikative Dynamik dieser Situationen wird analysiert, über gezielte Übungen wird Hilfestellung für die Erweiterung des eigenen Verhaltensrepertoires gegeben.

## ■ Inhaltsübersicht

- Erfahrungsauswertung: schwierige Situationen - anspruchsvolle Gespräche
- Absprache der Seminar und Trainingsschwerpunkte
- Auf unterschiedliche Gesprächspartner und Gesprächsstile einstellen
- Positiven Kontakt kurzfristig herstellen
- Komplexe Sachverhalte vermitteln
- Mit negativen Impulsen seitens der Klienten umgehen
- Eigene Emotionen kontrollieren
- Grenzen setzen - Nein-sagen
- Spannungen und Konflikte deeskalieren
- Zeitsparend kommunizieren
- Eigenen Kommunikationsstil finden
- Übungen - Training - Feedback

