

■ Kommunikation und Konfliktbewältigung mit dem Leistungsempfänger im Jobcenter



Das SGB II formuliert einen integrativen Beratungsauftrag, um die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt, die Eigenverantwortung und die Qualifizierung der Leistungsempfänger gezielt zu unterstützen. Wegen des doppelten Grundsatzes 'Fördern und Fordern' ist die Gesprächssituation in vielen Fällen nicht unbelastet. Immer wieder trägt auch das Auftreten der betreuten Klientel zu Spannungen bei. All dies stellt hohe Anforderungen an den/die Mitarbeiter/in und sein/ihr kommunikatives Geschick. Für den Gesprächserfolg ist es wichtig, sich auf der Grundlage einer klaren Gesprächsstrategie auf unterschiedliche Gesprächspartner und Gesprächssituationen einzustellen, aus einer inneren Festigkeit und Gelassenheit auf den Leistungsempfänger einzuwirken und deeskalierend und beruhigend mit im Einzelfall entstehenden Konflikten umzugehen.

■ Ziel des Seminars

ist es, ausgehend vom Arbeitsauftrag des SGB II die Eckpunkte für die erfolgreiche Gestaltung der Gespräche mit den Leistungsempfängern herauszuarbeiten. Darauf aufbauend wird das persönliche kommunikative Vorgehen in unterschiedlichen Fallkonstellationen reflektiert und an praktischen Fallbeispielen auch trainiert.

■ Inhaltsübersicht

- Konkrete Anforderungen an die eigene Rolle aus dem SGB II
- Strukturierung des Gesprächsablaufs für unterschiedliche Fallkonstellationen
- Gesprächspsychologie - Gesprächstechniken
- Gesprächsatmosphäre - Positiver Gesprächseinstieg
- Bewusste Steuerung der eigenen Wirkungsmittel im Klientengespräch
- Motivation zur Selbstverantwortung und Eigeninitiative
- Umgang mit Widerständen und Meinungsdivergenzen
- Deeskalierende Reaktionsweisen in Konfliktsituationen
- Umgang mit eigenen kontakterschwerenden Stimmungsschwankungen
- Individuelle Strategien zur Stressreduktion

