

## ■ Weiterbildung in personenzentrierter Gesprächsführung für Mitarbeiter/innen der Jobcenter



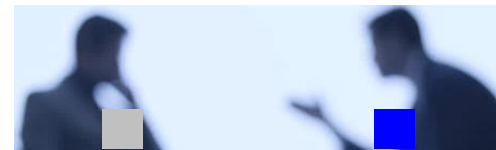
Die Mitarbeiter/innen der Jobcenter führen im Rahmen ihrer Tätigkeit zum Teil schwierige und anspruchsvolle Gespräche mit der betreuten Klientel, vielfach ohne dass sie hierauf durch eine umfassende Gesprächsführungsausbildung vorbereitet worden sind. Ziel des Trainingsprogramms ist es deshalb, die wesentlichen Grundlagen personenzentrierter Gesprächsführung kennen zu lernen und zu trainieren. Dies erfolgt konkret bezogen auf typische Kommunikationssituationen in den Jobcentern verbunden mit praktischen Übungen und persönlichem Feedback. Die Teilnehmer/innen lernen so die Grundzüge klientenzentrierter Gesprächsführung kennen und trainieren die Anwendung konkret bezogen auf ihre berufliche Praxis.

### ■ Ziel des Seminars

ist es, die methodischen und gesprächspsychologischen Ansätze klientenzentrierter Gesprächsführung kennen zu lernen und ihre Anwendung bezogen auf die in der eigenen Arbeitspraxis stattfindenden Gespräche zu trainieren. Die Teilnehmer/innen lernen, sich auf unterschiedliche Gesprächspartner personenbezogen einzustellen und auch schwierige Gesprächssituationen sicherer und souveräner zu beherrschen.

### ■ Inhaltsübersicht

- Person- und klientenzentrierte Gesprächsführung - Konzept und Menschenbild
- Kommunikationstheorien aus personenzentrierter Sicht
- Personenzentrierte Perspektive und Merkmale der Persönlichkeit
- Gestaltung der Beziehungsebene in der klientenzentrierten Gesprächsführung
- Wechselwirkung der Beziehungsangebote zwischen Berater und Klient
- Mittel für eine wertschätzende Gestaltung der Gesprächssituation
- Empathie und Kongruenz
- Bewusst werden und umgehen mit negativen Emotionen
- Deeskalation konfliktbelasteter Gesprächssituationen
- Praxisübungen zur personenzentrierten Gesprächsführung
- Feedback und Weiterentwicklung des persönlichen Kommunikationsstils



**Dauer der Fortbildung: 3 x 2 Tage (insgesamt 50 Unterrichtsstunden)**