

**Online-Seminar „Telefonische Beratung von KundInnen des Jobcenters: Leitfaden zu Gesprächsführung im psychosozialen Kontext“ am 18.07.2022**

In der Beratungsarbeit hat die Telefonberatung nun einen höheren Stellenwert erlangt. Um Möglichkeiten und Bedingungen der Unterstützung durch das Jobcenter angemessen und zielführend zu kommunizieren, haben wir einen Leitfaden entwickelt, in dem die zusätzlichen Anforderungen im Vergleich zur persönlichen (Präsenz) Beratung mit den wichtigsten Aspekten in den Blick kommen. Hierzu gehören auch individuelle Situationen von KundInnen realistisch erfassen zu können.

Gesamter Ablauf einer Beratung von der Vorbereitung, der konkreten Planung einschließlich dem Setzen der Rahmenbedingungen, der Durchführung des Gespräches bis hin zum Gesprächsabschluss und der Nachbereitung. Sie üben konkrete Gesprächsführungstechniken unterschiedlicher Ansätze. Sie lernen Tipps zur Krisenintervention am Telefon kennen.

**Zielgruppe:** Mitarbeiter\*innen in Behörden und Jobcenter

**Ziel:** Sie erwerben Grundlagen der psychosozialen Beratung am Telefon und erhalten einen Leitfaden.

**Programm**

Montag, 18.07.22, 09:00 bis 12:00 Uhr

- |              |  |
|--------------|--|
| <b>09:00</b> | Begrüßung und Einführung   |
| <b>09:15</b> | <ul style="list-style-type: none"><li>• „Hilfe zur Selbsthilfe“ und was das bedeutet</li><li>• Anforderungen an telefonische Beratung im Vergleich zur persönlichen Beratung</li><li>• Leitfaden: Planung, Vorbereitung, Rahmenbedingungen, Durchführung, Abschluss, Nachbereitung</li><li>• Unterschiedliche Gesprächsführungstechniken</li><li>• Lösungswege für typische Gesprächssituationen</li></ul> |
| <b>12:00</b> | Ende der Veranstaltung   |

**Input und Seminarleitung:** Tarla B. Naffin, Pädagogische Leitung AJO e.V. Ihr besonderes Interesse gilt der Begleitung von Veränderungsprozessen, insbesondere unter frauenspezifischen Gesichtspunkten.

Barbara Scheyrer, Dipl. Sozialarbeiterin und Dipl. Psychologin, arbeitet als Coach für Einzelne und Gruppen und begleitet Veränderungsprozesse.

*Änderungen vorbehalten*

## Organisatorisches

**Termin:** 18. Juli 2022, 09.00 bis 12.00 Uhr

**Teilnehmerzahl:** Die Anzahl der Teilnehmenden ist auf 18 Personen begrenzt.

**Teilnahmegebühr:** Die Tagungsgebühr beträgt 255,00 Euro zzgl. Umsatzsteuer.

Im Betrag enthalten sind die Kosten für die Veranstaltung und Unterlagen.

**Anmeldung:** Bitte melden Sie sich bis zum 11.07.2022 verbindlich Online oder per E-Mail bei uns an. Sie erhalten nach Anmeldeschluss eine Bestätigung und Rechnung. Es gelten die allgemeinen Geschäftsbedingungen der uve regional GmbH.

**Technische Voraussetzungen:** Sie erhalten eine gesonderte Email-Einladung mit den Zugangsdaten und mit den Unterlagen zum Seminar.

Hier ein paar Hinweise, um das Online-Seminar möglichst angenehm zu gestalten:

- Das Online-Seminar sieht Audio- und Videoübertragung vor, so dass wir empfehlen ein Laptop oder einen PC mit integrierter oder externer Kamera zu verwenden. Bei Verwendung eines Smartphones ist zu bedenken, dass die geteilten Dokumente weniger bequem gelesen werden können und dass es sich möglichst in einer feststehenden Halterung befinden sollte. Es ist auch möglich, sich per Telefoneinwahl (ohne Video) in das Seminar einzuwählen.
- Schaffen Sie am besten eine neutrale und ungestörte Arbeitsumgebung und beleuchten sie ihren Seminarplatz möglichst diffus (z.B. Deckenlicht von oben) um keine scharfen Schatten oder Lichteffekte zu bekommen.
- Schalten Sie sich am besten 15 Minuten vor dem Webinar zu und richten Sie sich mit Kamera und Kopfhörern (+ Getränk) bequem ein und machen sich dabei kurz mit den Funktionen vertraut, bevor Sie auf „Ich bin bereit“ schalten.
- Speichern Sie die mitgesendeten Dokumente am besten bei sich ab, so dass sie auf diese im Zweifel zugreifen können oder drucken sie diese vorher aus.
- Für die bessere Audioübertragung empfehlen wir Kopfhörer mit integrierter Sprechfunktion zu verwenden.

## Stornierungen

Bis zum 11. Juli 2022 besteht die Möglichkeit, eine Anmeldung zu stornieren. Bei einer späteren Stornierung bzw. Nichtteilnahme wird der Teilnahmebeitrag in Rechnung gestellt. Angemeldete Personen können jedoch eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen.

## Rückfragen und Anmeldungen richten Sie bitte an

uve regional GmbH,  
Vernetzung & Beratung,  
Kalckreuthstr. 4,  
10777 Berlin  
[www.uve-regional.de](http://www.uve-regional.de)

Frau Dolbonosova  
Tel. 030 31582-502  
[dolbonosova@uve-regional.de](mailto:dolbonosova@uve-regional.de)