

Präsenz-Inhouse-Seminar „Die Beratung als wichtiger Bestandteil der täglichen Arbeit von Leistungssachbearbeiter*innen“ am 26. & 27.06.25

Der erste persönliche Kontakt mit dem Jobcenter beginnt für viele Kunden mit der Vorsprache im Eingangsbereich. Insbesondere bei Neukunden gibt es Ängste und Vorurteile gegenüber dem Jobcenter, aber auch bei Bestandskunden gibt es verfestigte Vorbehalte. Andererseits problematisieren Mitarbeitende der Leistungsgewährung die fehlende Mitwirkung von Leistungsberechtigten. Es gibt verschiedene Formen von Unzufriedenheit, die in der Kommunikation mit ELB/BG auftreten können: die Fachkraft fühlt sich provoziert, genervt, geärgert, mit Forderungen konfrontiert und anderes mehr. Im ungünstigsten Fall folgen Unzufriedenheit im Kontakt mit dem Leistungsberechtigten im allgemeinen, und Sanktionen, Widersprüche und anderen im Besonderen.

In diesem Kontext ist das gesetzlich verpflichtete Erteilen von Rat und Auskunft sowie Beratung von Leistungsberechtigten durch den Leistungsbereich herausfordernd.

Die Erfahrungen der letzten Jahre zeigen, dass die direkte Kommunikation mit dem Kunden ein nicht zu unterschätzender Grundbaustein für die tägliche Arbeit ist und eine strukturierte Beratung durch den zuständigen Mitarbeitenden in vielen Fällen schneller zu den gewünschten Ergebnissen führt.

Ziel: Mitarbeitende der Leistungsgewährung sollen ihre Rolle und ihre Aufgabe im Jobcenter vergegenwärtigen (Beratungsauftrag § 14 SGB I und die Bedeutung des § 14 SGB II) und den Mehrwert einer guten Beratung für ihre tägliche Arbeit erkennen. Wenn das Fachwissen durch Methoden der Gesprächsführung ergänzt wird, kann nicht nur die Kommunikation besser gelingen, sondern auch der Beratungsauftrag leichter und zu größerer Zufriedenheit erfüllt werden.

Zielgruppe: Mitarbeitende in den Bereichen Service/Eingangsbereich, Leistung, Unterhalt

Methode: Kurze Impulsreferate, Kleingruppenarbeit, Austausch, praktische Übungen, Fallarbeit
Für die Fallarbeit sind die Teilnehmenden gebeten vorab ihre Beschreibungen von aus ihrer Sicht problematischen Fällen anonymisiert zuzusenden. Die Fälle werden dann im Seminar bearbeitet, um eine alternative Vorgehensweise zu entwickeln.

Programm***Tag 1**

Donnerstag, 26.06.25, 09:30 bis 16:30 Uhr

- | | |
|--------------|---|
| 09:30 | Begrüßung, Vorstellungsrunde, Einführung, Ziele des Workshops |
| 10:00 | Normative Grundlagen für die Arbeit (SGB I, SGB II, Gerichtsurteile):
- Auskunft, Rat und Beratung bei der Leistungsgewährung
- Verzahnung Leistungsgewährung und Vermittlung
Input und Diskussion |
| 12:00 | Pause |
| 13:00 | Grundlagen einer guten Beratung und Gesprächsführung
- Merkmale, Modelle und Schritte einer guten Beratung
Input, Übungen und Diskussion |

16:30 Ende Teil 1

**Änderungen der Zeiten vorbehalten*

Tag 2

Freitag, 27.06.25, 08:30 bis 15:00 Uhr

08:30 Begrüßung

08:45 Grundlagen einer guten Beratung und Gesprächsführung (Fortsetzung)
- Grundregeln der Gesprächsführung
Input, Übungen und Diskussion

10:30 Fallarbeit

12:00 Pause

13:00 Vertiefung:

- Sprache und Verständlichkeit
- Unzufriedenheit in der Kommunikation mit ELB/BG (ELB „nerven“, „provozieren“, „wirken nicht mit“)

Methodische Vorgehensweisen

14:30 Transfer des Workshops in die eigene Arbeit

15:00 Ende Teil 2

**Änderungen der Pausenzeiten vorbehalten*

Input und Seminarleitung: Andreas Hammer, M.A., Politologe, hat vielfältige Erfahrungen mit den praktischen, formalen und umsetzungsrelevanten Aufgabenstellungen von MitarbeiterInnen von Jobcentern in diesem Bereich.

Änderungen vorbehalten

Organisatorisches

Termin: 26. & 27. Juni 2025

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

Teilnahmegebühr: Die Tagungsgebühr beträgt 690,00 Euro zzgl. Umsatzsteuer.

Im Betrag enthalten sind die Kosten für die Veranstaltung, Unterlagen, Mittagsverpflegung und Getränke.

Anmeldung: Bitte melden Sie sich bis zum 12.06.2025 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.

Veranstaltungsort

uve regional GmbH

Kalckreuthstr. 4,

10777 Berlin

Stornierungen

Bis zum 12. Juni 2025 besteht die Möglichkeit, eine Anmeldung kostenfrei zu stornieren. Bei einer späteren Stornierung bzw. Nichtteilnahme wird der Teilnahmebeitrag in Rechnung gestellt. Angemeldete Personen können jedoch eine/n Ersatzteilnehmer/in benennen.

Rückfragen richten Sie bitte an

uve regional GmbH,
Vernetzung & Beratung,
Kalckreuthstr. 4,
10777 Berlin
www.uve-regional.de

Frau Dolbonosova
Tel. 030 31582-502
dolbonosova@uve-regional.de