

## Konflikt- Kommunikation und Deeskalation im Jobcenter-Alltag

### Souverän kommunizieren – Konflikte entschärfen – sicher handeln

Ob aufgebrachte Kund:innen, verbale Aggression oder unterschwellige Spannungen – Mitarbeitende in Jobcentern stehen häufig vor herausfordernden Gesprächssituationen. In diesem Seminar geht es darum, schwierige Kund:innen besser zu verstehen, Konflikt dynamiken frühzeitig zu erkennen und durch gezielte Kommunikation deeskalierend zu wirken. Ziel ist es, auch in angespannten Momenten professionell, gelassen und handlungsfähig zu bleiben.



SEMINAR FÜR  
MITARBEITERINNEN  
& MITARBEITER



Mitarbeitende in Jobcentern begegnen im Berufsalltag immer wieder Situationen, in denen Kommunikation herausfordernd wird – sei es aufgrund von Konflikten, Missverständnissen oder emotional aufgeladenen Gesprächslagen. Besonders komplex wird es dann, wenn kulturelle Unterschiede hinzukommen oder das Verhalten des Gegenübers stark von den eigenen Erwartungen abweicht. Um solchen Situationen professionell und sicher zu begegnen, braucht es mehr als nur sprachliche Fähigkeiten. Es erfordert eine bewusste Auseinandersetzung mit der eigenen Haltung und mit den eigenen Werten.



Dieses Seminar bietet einen geschützten Raum, in dem Teilnehmende ihre Erfahrungen reflektieren und ihr Repertoire im Umgang mit schwierigen Gesprächen erweitern können. Im Mittelpunkt stehen praxisnahe Übungen, Rollenspiele und der Austausch in der Gruppe. Anhand konkreter Fallbeispiele wird gemeinsam erarbeitet, wie man Konflikte frühzeitig erkennt, deeskalierend wirkt und gleichzeitig wertschätzend und klar kommuniziert.



Ein zentrales Ziel des Seminars ist es, Sicherheit zu gewinnen – im Auftreten, im Gesprächsverlauf und im Umgang mit emotional belastenden Situationen. Die Teilnehmenden lernen, wie sie verbale und nonverbale Signale besser deuten, wie sie offen und gleichzeitig professionell bleiben und wie sie mit Respekt und Klarheit auf Menschen zugehen können. So wird es möglich, schwierige Gesprächssituationen nicht nur zu bewältigen, sondern aktiv und konstruktiv zu gestalten.



#### Einblick in die Inhalte des Trainings

- Die Psychologie schwieriger Gesprächssituationen
- Grundlagen wirksamer Konflikt-Kommunikation
- Deeskalierende Gesprächsführung in der Praxis
- Umgang mit aggressivem Verhalten und verbalen Übergriffen
- Eigene Grenzen respektvoll setzen – ohne zu eskalieren
- Selbstregulation und Schutz vor Überlastung
- Ausprobieren im geschützten Seminar-Raum zur Festigung der Techniken