

## KrisenKompetenz im Jobcenter

Die win2win-ggGmbH ist eine gemeinnützige Gesellschaft für Gewaltprävention. Wir trainieren, coachen und schulen mit unserem KrisenKompetenzTraining „go straight“ Personal aus Sozialen Einrichtungen, Schulen, Ämtern, Polizei, Justiz und der Wirtschaft in unterschiedlichsten Themenfeldern.

Dieses Training haben wir speziell für die Anforderungen der Mitarbeiter in den Jobcentern weiterentwickelt. Die Belastungen für Mitarbeiter in Jobcentern steigen stetig an. Sie arbeiten mit Menschen, die unterschiedlichsten Ressourcen und Problemlagen aufweisen. In diesen Arbeitsfeldern ist Empathiefähigkeit und eine hohe kommunikative Kompetenz unerlässlich, um krisenhaften Situationen vorzubeugen oder diese unbeschadet zu überstehen. Mitarbeiter die Opfer von physischer und psychischer Gewalt werden, sind während der Arbeit einem erhöhten Stresslevel ausgesetzt. Dieses wirkt sich unmittelbar auf ihre Tätigkeit aus. Gerade Mitarbeiter von Jobcentern sind immer wieder von verbalen und körperlichen Übergriffen betroffen.

Unser KrisenKompetenzTraining basiert auf wissenschaftlichen Erkenntnissen zum Thema Krisenkommunikation und wird seit über 10 Jahren erfolgreich durchgeführt. Hierdurch werden Mitarbeiter in die Lage versetzt, eskalierende Situationen im Vorfeld zu erkennen und diese kommunikativ zu lösen. Durch die Vermittlung von elementaren Kenntnissen zum Thema Gewalt und Kommunikation sowie intensive Trainings- und Coachingeinheiten werden die Kompetenzen der Mitarbeiter im Umgang mit Krisensituationen deutlich erweitert.

Grundlagen sind:

- ✓ Empathiefähigkeit
- ✓ Rollenklarheit und professionelle Abgrenzungsprozesse
- ✓ Kommunikative Fähigkeiten
- ✓ Deeskalations- und Fragetechniken

## 1. Modul

Die Teilnehmer werden für das Thema Krisenkompetenz, Kommunikation und Deeskalation sensibilisiert. Das Ziel des Methodenkompetenztrainings ist die Weiterentwicklung einer gewaltfreien, standhaften und wertschätzenden Haltung. Krisenkommunikation, Konfliktmanagement und Deeskalation stehen im Vordergrund. Nicht die Beherrschung gewalttätiger Situationen, sondern die Verhinderung gewalttätiger Auseinandersetzungen ist das Ziel.

### Inhalt

- ✓ Theorie Aggressionsforschung
- ✓ Aggressionstypen- und Diagnostik
- ✓ Konfliktkreislauf
- ✓ Krisenmodell
- ✓ Psychiatrische Störungsbilder
- ✓ Stressverhalten
- ✓ Umgang mit Verhaltensauffälligkeiten
- ✓ Burnout-Prophylaxe

### Methode

- ✓ Vortrag
- ✓ Einzel- und Gruppenarbeit
- ✓ Fall- und Praxisanalyse
- ✓ Kollegiale Beratung

## 2. Modul

In dem Verhaltenstraining werden konkrete Konflikt- und Eskalationssituationen trainiert und optimiert. Körpersprache, Handlungsoptionen und Deeskalation werden praktisch trainiert und anhand ihrer Praxisbeispiele analysiert. Die theoretischen und praktischen Anteile sind aufeinander abgestimmt und in Bezug auf den Praxistransfer miteinander verknüpft.

### Inhalt

- ✓ Täter-Opfer Typologie
- ✓ Grundregeln der Deeskalation
- ✓ Aggressionsformen
- ✓ Verhinderung von Krisen
- ✓ Krisenkommunikation
- ✓ Kommunikative Deeskalationsstrategien
- ✓ Rechtliche Grundlagen (StGB, StPO)

### Methode

- ✓ Impulsreferate
- ✓ Einzel- und Gruppenarbeit
- ✓ Fall- und Praxisanalyse
- ✓ Stressindizierte Rollenspiele
- ✓ Videofeedback
- ✓ Körperarbeit

### 3. Modul

Ziel des Seminars ist es, dass die Teilnehmer auch in Extremsituationen handlungsfähig bleiben, und schnell Sicherheit für alle Beteiligten aufbauen können. Durch konkret dargestellte Eskalationssituationen werden Abwehr-, Befreiungs- und Fluchttechniken erlernt. Im Vordergrund steht immer die Weiterentwicklung einer gewaltfreien, standhaften und wertschätzenden Haltung. Nicht die Beherrschung gewalttätiger Personen, sondern die Verhinderung gewalttätiger Auseinandersetzungen ist das Ziel.

#### Inhalt

- ✓ Krisen- und Deeskalationsmodell
- ✓ Kommunikation in Krisen
- ✓ Deeskalationstechniken
- ✓ Selbst- und Fremdschutz aufbauen
- ✓ Innere und äußere Balance
- ✓ Nonverbale Kommunikation
- ✓ Abwehr- und Befreiungstechniken
- ✓ Rechtliche Grundlagen (StGB, StPO)

#### Methode

- ✓ Impulsreferate
- ✓ Einzel- und Gruppenarbeit
- ✓ Fall- und Praxisanalyse
- ✓ Stressindizierte Rollenspiele
- ✓ Videofeedback
- ✓ Körperarbeit

Ziel dieses Seminars ist, dass die Teilnehmer auch in Extremsituationen handlungsfähig bleiben und schnell Sicherheit für alle Beteiligten aufbauen können.

#### **Hinweis:**

Das Seminar ist sowohl als Inhouse-Fortbildung als auch externe Schulung buchbar. Die Module 1 und 2 können unabhängig voneinander ein- oder zweitägig gebucht werden. Aus Gründen der Nachhaltigkeit bietet sich eine zweitägige Fortbildung an. Dabei können die Inhalte der Module beliebig aufgeteilt werden. Das dritte Modul kann nur nach der Absolvierung der ersten beiden Module gebucht werden.