

## ■ Deeskalationstraining – Umgang mit Aggressionssituationen im Jobcenter



Wirtschaftliche Schwierigkeiten und gesellschaftspolitische Spannungen führen in den Jobcentern nicht nur zu einem vermehrten Antrags- und Arbeitsaufkommen, sondern auch zu einer extrem angespannten Gesprächsatmosphäre. Unter diesen Ausgangsbedingungen Auflagen oder Leistungskürzungen vertreten zu müssen, bringt dann oft 'das Fass zum Überlaufen'. Die betreffenden Mitarbeiter/innen müssen häufiger mit offenen Aggressionen und direkten Drohungen ihrer Gesprächspartner umgehen. Im Mittelpunkt stehen deshalb vorbeugende Entschärfungsstrategien in Gesprächen sowie das adäquate Verhalten in Gewaltsituationen. Angereichert werden diese Blöcke um Hintergrundwissen über Ursachen und Auswirkungen von Aggressionen und die Reflexion der eigenen Reaktion auf Bedrohung.

## ■ Ziel des Seminars

ist die Unterstützung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer, Aggressionsausbrüchen gewachsen zu sein und mittels vermehrter Selbstsicherheit und geeigneter Gesprächssteuerungstechniken weitergehende Angriffe verhindern zu helfen.

## ■ Inhaltsübersicht

- Praktische Fälle und Erfahrungen mit Aggressions- und Gewaltpotential
- Analyse aggressiver Verhaltensweisen - Dynamik von Gewalt
- Reflexion der eigenen Reaktionsmuster auf Aggressionen
- Deeskalation - Durchbrechen der Aggressionsspirale
- Gesprächsphasen und ihre Nutzung zur Entschärfung von Spannungen
- Rhetorische Möglichkeiten des Aggressionsabbaus
- Nonverbale Möglichkeiten zum Aggressionsabbau
- Definition und Setzen von Grenzen
- Sichere Arbeitsplatzgestaltung
- Spielregeln zum Verhalten im Alarmfall
- Konflikt- und Aggressionsprävention
- Eigener Stressabbau im Kontext von Aggressions- und Gewaltsituationen

