

## Qualifizierung der Beratungskompetenz von Integrationsfachkräften im Jobcenter Köln

### 1. Methoden

Input, Lehrgespräch, praktische Fallarbeit, Arbeiten mit erlebten Fällen aus der Praxis, Lernpartnerschaften, stille Einzelarbeit, Arbeitsblätter, verschiedene Formen von Rollenspielen (teilw. videounterstützt), Selbstreflexion, Methodentrainings (z.B. konstruktives Feedback geben), Metaplanarbeit, Storytelling, Erlebnisorientiertes Lernen, Paar- und Kleingruppenübungen, Accelerated Learning, Trainerbrief, Plenarübungen (z.B. Routierendes Plenum), Kollegialer Austausch, Moderations- und Kreativitätstechniken, Arbeit mit Metaphern, geführte Imaginationen, vielfältige Transferübungen

### 2. Qualitätssicherung/Nachhaltigkeit

Alle Theorien werden auf den praktischen Berufsalltag übertragen und durch unterschiedliche Techniken eingeübt, Handouts, Arbeitsblätter, Fotoprotokoll, Fresh-Up-Seminare, Feedback und Selbstreflexion, Trainerbrief, Transferübungen und Wiederholungen, Lernpartnerschaften (teilw. mit Aufgabenstellungen zwischen den einzelnen Modulen), „Netzwerkbildung“

### 3. Übersicht der Aufbauseminare

(inkl. des Grundlagenseminars „Kommunikation“ als Voraussetzung für die Aufbauseminare)

Verlauf / Dauer	Titel	Voraussetzungen	Ziel	Inhalte	Verknüpfung
nach 6 -8 Wochen  3 Tage	<b>Grundlagen der Kommunikation</b>	Absolvierung der fachlichen Grundschulungen	Schaffung einer bewussten Rollenübernahme als IFK und Grundlage für eine professionelle Beratungskompetenz	Kommunikationswissenschaftliche Grundkenntnisse aus der Erwachsenenbildung, Basis einer professionellen Kommunikation mit Elementen aus der kognitiven Psychologie, z.B. Perspektivwechsel: Berater / in – Kunde / Kundin, Maslowsche Bedürfnis-pyramide, Fragetechniken, Feedback, Analphabetismus, Methoden und Erkenntnisse nach Schulz v. Thun, Ruth Cohn (Themenzentrierter Interaktion (TZI)), Watzlawick, Harry Ingham und John Luft, wertschätzendes Menschenbild	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mit sämtlichen Einführungs-schulungen</li> <li>▪ und späteren Aufbauseminaren</li> </ul>

## Qualifizierung der Beratungskompetenz von Integrationsfachkräften im Jobcenter Köln

Verlauf / Dauer	Titel	Voraussetzungen	Ziel	Inhalte	Verknüpfung
<b>Aufbau 1:</b> nach 6 Mo 3 Tage	<b>Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen in der Beratung</b>	Teilnahme am Grundlagenseminar Kommunikation bzw. Nachweis über die kommunikationswissenschaftlichen Grundlagenkenntnisse	Erweiterung des eigenen Handlungsspielraums bei schwierigen Kundengesprächen und Entwicklung von zielführenden Handlungsstrategien	Bewusster Wechsel in die Kundenperspektive, Reflexion eigener Kundenwahrnehmung und eigenen Konfliktverhaltens, Erweiterung der Professionalisierung der Beratungskompetenz durch Methoden aus der Transaktionsanalyse (TA) nach Eric Berne, Erkenntnisse aus der Eskalationstheorie nach Glasl, Umsetzung des Gelernten an mitgebrachten Fällen aus der Praxis, Vertiefung des wertschätzenden Menschenbildes auf der Grundlage der Kernaussagen der TA, und der Axiome der TZI	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mit sämtlichen Fachseminaren,</li> <li>▪ Aufbau auf Grundlagenschulung „Kommunikation“,</li> <li>▪ mit erlebten Situationen aus der Praxis</li> </ul>
nach 6 Mo 1 Tag	<b>Fresh UP Kommunikation</b>	Teilnahme an Grundschulung „Kommunikation“	Nachhaltige Verankerung der grundlegenden Kommunikationstechniken	Verknüpfung der Praxiserfahrung mit den in der Grundlagenschulung vermittelten Kommunikationskenntnissen, Austausch von Best-Practise	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mit erlebter Praxis</li> <li>▪ mit sämtlichen Fachschulungen</li> </ul>
nach 8 Mo 1 Tag	<b>Fresh UP Konflikt</b>	Teilnahme am Seminar „Umgang mit schwierigen Gesprächen“  Standortbestimmung der eigenen Kommunikationskompetenz bei erfahrenen Mitarbeiter/innen	Reflexion praktischer Erfahrungen, Erweitern der Kenntnisse zu Deeskalationstechniken und Optimierung der Lösungsfähigkeiten	Bewusstmachen der Veränderungen des eigenen Konfliktverhaltens in der Praxis, Erfahrungsaustausch über Bewältigung von vermeintlichen Blockaden, Aufdeckung nicht genutzter Ressourcen, Formulieren eigener Ziele	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mit konkret erlebten Konfliktsituationen in der Beratung vor Ort</li> <li>▪ mit sämtlichen Fachschulung</li> </ul>

## Qualifizierung der Beratungskompetenz von Integrationsfachkräften im Jobcenter Köln

<p><b>9.-10. Mo</b></p> <p><b>2 Tage</b></p>	<p>Deekalationstools für Beratungsgespräche</p>	<p>Teilnahme am Seminar „Umgang mit schwierigen Gesprächen“</p>	<p>Frühzeitiges Erkennen von Warnsignalen zur Eskalation, sowie Verfeinerung und Überprüfung der Selbst- und Fremdwahrnehmung zum Thema „Aggression“</p> <p>Sensibilisierung für Gewaltdynamiken, sowie Übungen zur Deeskalation, kooperativem Handeln.</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Bewusster positiver Einsatz der Wirkungsfaktoren: Körpersprache, Stimme, Wortwahl- um deeskalierend einzuwirken,</li> <li>▪ Wissen um das Thema Aggression und der fünf Sinnesperspektiven der Aggression,</li> <li>▪ Bewusstmachen eigener Erfolgserlebnisse und visuelles Anker,</li> <li>▪ Überprüfung der eigenen Position zum Thema Aggression und Gewalt,</li> <li>▪ Verfeinerung der rhetorischen Deeskalation und Üben des wertschätzenden „Nein-Sagens“,</li> <li>▪ Konstruktiver Umgang mit unsachlichen Einwänden und Trainieren der positiven Wortwahl,</li> <li>▪ Fakten zum Thema Gewalt und Erkennen von,</li> <li>▪ Gewaltdynamiken,</li> <li>▪ Verhalten in Gewaltsituationen,</li> <li>▪ Spontanes, überraschendes Handeln unter Beachtung eigener Grenzen und Gefahren trainieren,</li> <li>▪ Erweiterung der eigenen Deeskalationsstrategien durch Übungen und Reflexion,</li> <li>▪ Kennen von Entspannungs- und Cool-Down-Übungen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Mit sämtlichen Fachseminaren</li> <li>▪ Aufbau auf dem Seminar Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen in der Beratung</li> <li>▪ mit Situationen aus der Praxis</li> </ul>
--	---	---	---	---	--

## Qualifizierung der Beratungskompetenz von Integrationsfachkräften im Jobcenter Köln

Verlauf / Dauer	Titel	Voraussetzungen	Ziel	Inhalte	Verknüpfung
<b>Aufbau 3:</b> nach 12-14. Mo 2 Tage	<b>Vertiefung und Optimierung der professionellen Beratungskompetenz</b>	Teilnahme am Seminar „Umgang mit schwierigen Kundengesprächen“ und mindestens neunmonatiger Praxiserfahrung	(Er-)kennen der Grundlagen systemischen Denken und Handelns. Wahrnehmungsfilter sind bekannt und können bewusst in die Beratung einbezogen werden. Menschliches Verhalten und Lösungsfindung werden in Übereinstimmung gebracht, wobei die Ressourcenorientierung einen Schwerpunkt bildet. Anwenden des Gesprächsaufbaus und-ablauf nach BeKo	Einführung in das systemische Denken, Anwendung systemischer undressourcenorientierter Fragen, Erkennen von Wahrnehmungsfiltern, durch Reframing Verhalten eine neue Bedeutung geben, Wahrnehmung von Einstellungserweiterungen, gemeinsam Ziele mit dem Kunden erkennen, formulieren und verfolgen, Umsetzung des neuen Wissens in aktuellen Fällen aus der Praxis, Gesprächsaufbau nach BeKo	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ mit sämtlichen Softskillschulungen</li> <li>▪ und Praxiserfahrung</li> <li>▪ Grundlagen Kommunikation</li> </ul>
<b>Zusatz 1:</b> nach 6 Mo 1,5 Tage	<b>Stoffgebundene Abhängigkeits-erkrankungen in der Beratung</b>	Teilnahme an Grundlagen der Kommunikation und 6 Monate Beratungserfahrung	Erkennen und unterscheiden von Stoffgebunden Abhängigkeits-erkrankungen. Erarbeiten und Füllen eines Gesprächskoffers mit selbstreflexiven Gesprächstechniken. Vermittlung des Fachwissens auf dessen Grundlage Kommunikationstechniken angewandt werden können und situatives Handeln in der Praxis ermöglichen. Kenntnis des Kölner Hilfesystems inklusive Trägerbesuch.	Krankheitsbilder, deren Definition und Begriffserklärungen, Erkennen von Abhängigkeitserkrankungen, Durchführung und Reflexion von Gesprächen. Input über das Kölner Hilfesystem durch Besuch und Austausch mit einem Maßnahmeträger. Förderung der Netzworkebildung.	Interkulturelle Kompetenz

## Qualifizierung der Beratungskompetenz von Integrationsfachkräften im Jobcenter Köln

Verlauf/ Dauer	Titel	Voraussetzungen	Ziel	Inhalte	Verknüpfung
<b>Zusatz 2:</b>  nach 9 Monaten  <b>2 Tage</b>	<b>Interkulturelle            Kompetenz</b>	Von den Grundlagen der Kommunikation über den Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen bis zur vertieften Beratung	Bewusstwerden und Erweiterung der eigenen interkulturellen Kompetenz in der Beratungssituation durch Wahrnehmungsübungen und Strategieentwicklung für erlebte Störungen in interkulturellen Begegnungen. Kenntniserweiterung zum Kulturbegriff, vor allem in Hinblick auf Wandel und Ethnozentrismus.	Merkmale interkultureller Kompetenz, Aspekte des Kulturbegriffs, Ursachen interkultureller Missverständnisse, Wertebetrachtung, Kommunikationsformen im interkulturellen Vergleich, die fremde Kultur als Spiegel des eigenen Ethnozentrismus, Wahrnehmung und Wahrheit, Nähe und Distanz, Handlungsstrategien zur Vermeidung von interkulturellen Missverständnisse, geübt anhand praktischer Fälle.	Grundlagen Kommunikation, Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen, Stoffgebundenen Abhängigkeitserkrankungen, vertiefte Beratungskompetenz