

## *„Wenn ich nur wüsste, was mit dem nicht stimmt!“*

### Qualifizierung von Mitarbeiter/innen in Jobcentern für den kompetenten Umgang mit psychisch belasteten Kunden

#### Jeder dritte Leistungsempfänger ist psychisch krank!

Das Institut für Arbeits- und Berufsforschung (IAB) hat in seinem Forschungsbericht „Menschen mit psychischen Störungen im SGB II“ im Dezember 2013 festgestellt, dass mehr als jeder Dritte Leistungsbezieher innerhalb eines Jahres eine ärztlich festgestellte psychiatrische Diagnose aufweist.

Dieser Umstand stellt alle operativ tätigen Mitarbeiter/innen vor große Herausforderungen:

- Sie müssen in der Lage sein, ihr Gesprächsverhalten auf Menschen mit psychischen Auffälligkeiten einzustellen
- Sie sollten sich ihrer beruflichen Rolle und Aufgabe sehr bewusst sein, um persönliche Verwicklungen mit Kunden zu vermeiden
- Die unterschiedlichen Fallbeteiligten sollten bereit sein, ihre Arbeitsweise intern gut abzustimmen, um den besonderen Bedürfnissen dieser Zielgruppe gerecht zu werden
- Die Fallmanager und Integrationsfachkräfte benötigen sehr gute Kenntnisse des lokalen psychiatrischen Hilfesystems

#### Sind Ihre Fachkräfte mit Kundenkontakt darauf eingestellt?

Im Umgang mit psychisch auffälligen Kunden fühlen sich die meisten Beschäftigten der Jobcenter eher unsicher und überfordert. Mehrheitlich sind sie durch ihre jeweilige berufliche Vorbildung nicht auf diese Herausforderung vorbereitet worden. Viele verfügen jedoch über eine gute Intuition und unbewusstes Erfahrungswissen.

#### Unsere Besonderheit: Wir qualifizieren Sie im „gemischten Doppel“!

Wir unterstützen Ihre Mitarbeiter/innen gerne dabei, durch reflektierendes und kognitives Lernen auf die Ebene der bewussten Kompetenz zu kommen. Eine Fachärztin für Psychiatrie und Psychotherapie und eine auf Jobcenter spezialisierte Diplom-Supervisorin stehen hierfür zur Verfügung. Wir bearbeiten ausschließlich aktuelle Fälle und Anliegen Ihrer Fachkräfte und fokussieren dabei Arbeitsbeziehungen mit auffälligem und irritierendem

Kundenverhalten. In moderierten Kleingruppen stehen die Fragen des jeweiligen Falleinbringers im Vordergrund. Hier einige typische Beispiele:

- *Woran erkenne ich, ob mein Kunde psychisch gestört ist?*
- *Was steckt hinter den für mich unerklärlichen Verhaltensweisen?*
- *Worauf sollte ich bei der Kommunikation mit der Person achten?*
- *Wie verhalte ich mich bei selbst- und fremd gefährdendem Verhalten von Kunden?*
- *Wie schaffe ich es es, trotz des häufigen Kontakts mit seelisch kranken Menschen selbst psychisch ausgeglichen und handlungsfähig zu bleiben?*

In Abhängigkeit von der jeweiligen Fallkonstellation erfolgt im zweiten Teil der Veranstaltung im Plenum die fachliche Fortbildung zu psychischen Erkrankungen. Wir machen dabei die erörterten Fälle zum Dreh- und Angelpunkt der Wissensvermittlung. Auf diese Weise ist ein hoher Praxisbezug und große Lernmotivation gesichert. Zudem haben die Teilnehmer/innen die Möglichkeit, fallunabhängige Fragen an die medizinische Expertin zu richten.

Was sagen ehemalige Teilnehmer/innen zu unserem Angebot?

*„Der Mix aus Fachärztin, Trainerin, Grundsicherung und Markt & Integration ist sehr rund und gewinnbringend! Klasse!“*

*„Enorme Hilfe für die tägliche Beratungsarbeit“*

*„Ich war nun schon mehrere Male dabei und immer wieder wurden neue Aspekte und Fragen beantwortet!“*

*„Man bekommt gute „Hilfsmittel“ für den Umgang mit den Kunden an die Hand, das schafft Sicherheit!“*

*„Es ist eine echte Entlastung, über die Fälle zu reden!“*

Welche Lösungen gibt es für Ihr Jobcenter? Wir beraten Sie gerne!

Kompetenzentwicklung Wettlaufer  
Frau Antje Wettlaufer  
Rumpenheimer Str. 4c  
63165 Mühlheim am Main

Telefon 06108 6344 Mobil 0163 6344 000  
Email [Antje.Wettlaufer@kompetenzentwicklung.org](mailto:Antje.Wettlaufer@kompetenzentwicklung.org)  
[www.kompetenzentwicklung.org](http://www.kompetenzentwicklung.org)