



Stadt Dortmund
Der Oberbürgermeister

Personalagentur
für den örtlichen Träger der
Sozialhilfe

Stadt Dortmund

44122 Dortmund

Hospitalstr. 2-4

Zimmer 105

Eveline Draht

Tel. (0231) 5029440

Fax (0231) 5010118

edraht@stadtdo.de *

13.11.2014

Referenz Johannes Böing

Als interne Dienstleisterin befasst sich die Personalagentur mit der Schulung und Fortbildung von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Stadt Dortmund.

Das Thema Deeskalation bekam in der Vergangenheit immer größere Bedeutung, der durch geeignete Aus- und Fortbildung Rechnung zu tragen war. Gerade wenn es um Existenz sichernde Angelegenheiten geht, stehen Kunden oft unter starkem emotionalem Druck. Dieser kann sich in aggressivem Verhalten oder gar in tatsächlichen Bedrohungssituationen entladen.

Zur Sicherung von Leistungsfähigkeit, Motivation und Steigerung von Selbstsicherheit des Personals im Umgang mit belastenden und eskalierenden Situationen in der öffentlichen Verwaltung wurden deshalb zum Erwerb und Ausbau von angemessenen Handlungskompetenzen entsprechende Fortbildungen angeboten.

In einem darauf abgestimmten Konzept wurden folgende Seminarschwerpunkte festgelegt:

- Konfliktverläufe erkennen und einordnen können
- Strategien zu deeskalierendem Verhalten beherrschen
- Individuelle Verhaltens- und Handlungsmöglichkeiten entwickeln
- Eigenes Verhalten im Umgang mit Gewalt und Bedrohung besser reflektieren

Ab 2013 wurde Herr Böing mit der Durchführung dieser Aufgabe beauftragt und ist seitdem bei der Stadt Dortmund als freiberuflicher Dozent und Trainer für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kommunalen Verwaltung tätig. Im Auftrag der Personalagentur führte er diese Seminare auch bei verschiedenen Jobcentern und Agenturen für Arbeit mit großem Erfolg durch.

Ihm gelingt es außerordentlich gut mit seiner Persönlichkeit und den gelieferten Seminarinhalten zum Thema „Deeskalation – Umgang mit aggressiven Personen“ zu überzeugen.

Sie können mit uns sprechen: montags bis mittwochs 8.00 -12.00 / 13.00 - 15.30 Uhr, donnerstags bis 17.00 Uhr
freitags 8.00 - 12.00 Uhr und nach Vereinbarung

Sie erreichen uns : mit allen Stadtbahnlinien Haltestelle Stadtgarten und mit der S - Bahn Bhf. Stadthaus
Im Internet unter: www.dortmund.de * *Unverschlüsselte E-Mail kann auf allen Internetstrecken unbefugt mitgelesen und verändert werden.*

Unsere Bankverbindung: Sparkasse Dortmund (BLZ 440 501 99) Konto Nr. 001 124 447
IBAN DE65440501990001124447 BIC DORTDE33XXX

Die Vielfalt seiner einfühlsamen und an der Praxis orientierten eingesetzten Methoden gibt den Teilnehmenden die Möglichkeit Erlerntes im Arbeitsalltag umzusetzen. Fundierte theoretische Anteile der Schulung unterstützen dabei die praktischen Erfahrungen im Seminar.

Die Rückmeldungen der Teilnehmenden lassen keinen Zweifel an Kompetenz und Fähigkeiten des Dozenten.

Eine besondere Herausforderung für den Dozenten boten die unterschiedlichen Fachbereiche der städtischen Verwaltung. Die Schulungsgruppen kamen aus den Bereichen Jugendamt, Sozialamt, Bürgerdienste, Ordnungsamt, Bibliotheken, Schule, Personalamt, Bauordnungsamt und Wohnungsamt. Besondere Problemlagen ergaben sich zudem durch die individuellen Aufgabenbereiche der Teilnehmenden in den Fachbereichen. Die Differenzierung lag hier insbesondere im Innen- und Außendienst. Aber auch interne Konfliktsituationen mit Kolleginnen und Kollegen wurden aufgegriffen.

Herr Böing war somit immer wieder gefordert auf unterschiedliche Berufs- und Alltagssituationen einzugehen. Seine hochprofessionelle Haltung zeigte sich hier bereits in der gewissenhaften Vorbereitung und Auseinandersetzung mit der jeweiligen Zielgruppe. Durch persönliche Gespräche und Inaugenscheinnahme der Situation vor Ort konnten nicht nur zielgenaue Konzepte und Durchführungsszenarien erstellt, sondern gegebenenfalls auch konstruktive Vorschläge zur Umgestaltung der Arbeitsplatzumgebung gemacht werden.

Zur Durchführung von Deeskalationstrainings war Herr Böing auch in Jobcentern und Arbeitsagenturen eingesetzt. Auch hier konnte durch die persönliche Beobachtung vor Ort auf die besonderen Problemlagen der jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter von Eingangszone, Leistungsabteilung sowie Markt und Integration eingegangen werden.

Neben Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern mit Kundenkontakt wurden auch Führungskräfte geschult.

Die Zusammenarbeit und Organisation mit dem Trainer sind geprägt von seiner vertrauensvollen, offenen und kooperativen Haltung. Weiter hervorzuheben sind die Zuverlässigkeit und Verbindlichkeit in der Umsetzung von Vereinbarungen.

Seine inhaltlichen, methodischen und didaktischen Fähigkeiten weisen ihn als Experten in seinem Fach aus und tragen zu den immer wieder dokumentierten hohen und bemerkenswerten Seminarbewertungen durch die Teilnehmenden bei.

Die Qualität seiner Seminare und der erfolgreiche Lernprozess werden sichtbar in klaren Ausbildungskonzepten und -zielen, abwechslungsreichen und wirkungsvollen Methoden und nachhaltigem Lernen.

In diesem Sinne wünschen wir weiterhin eine erfolgreiche Zukunft und danken für die gute Zusammenarbeit.



Draht