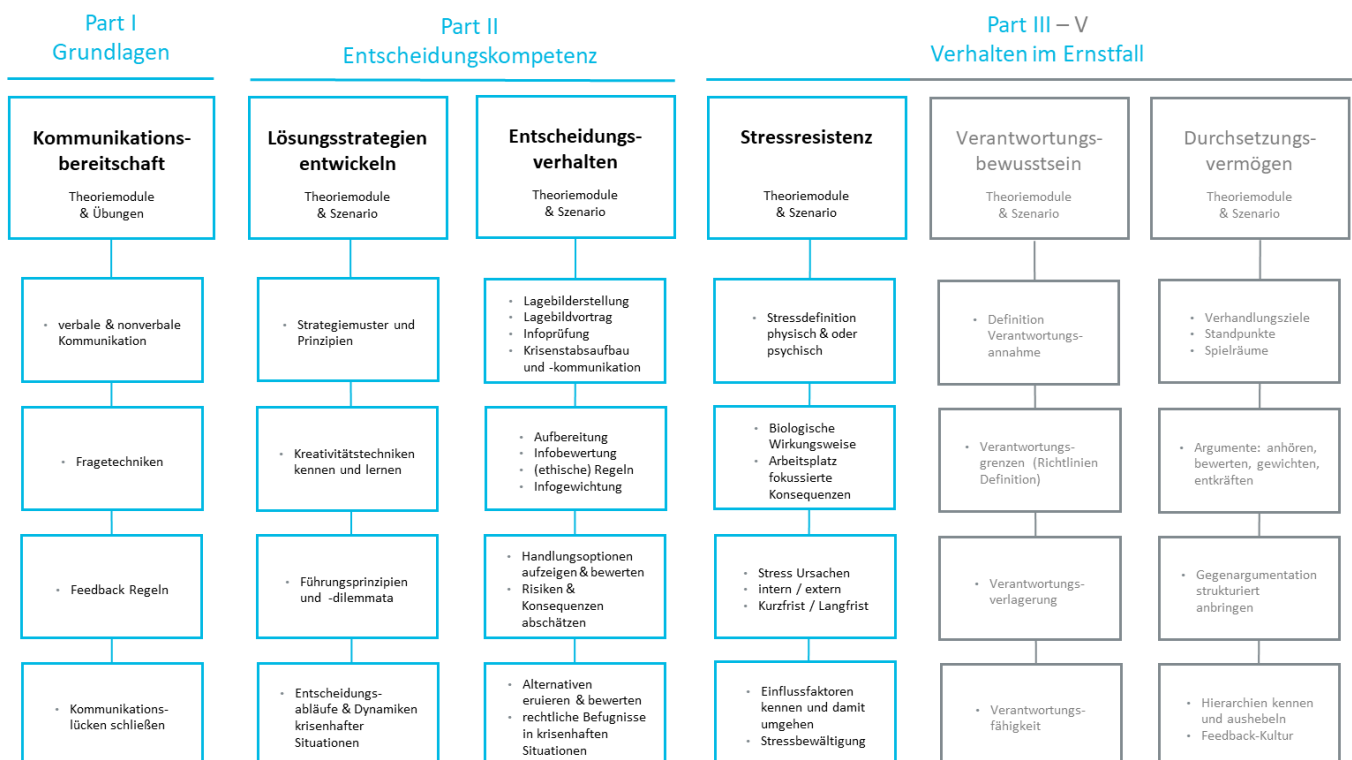


# Simulationsbasierte Soft-Skill-Trainings

## Das Konzept in der Übersicht - „Big Six“



„Mit den Trainingsexperten und Dispatchern der Netzbetreiber, mit Psychologen und Trainern von GridLab haben wir mit den **Simulationsbasierten Soft-Skill-Trainings** ein Instrument entwickelt, welches den Herausforderungen der Energiewende und den gestiegenen und weiter steigenden Anforderungen an die Kommunikations- und Entscheidungsfähigkeit der Operator und Dispatcher begegnet und gerecht wird.“ (Dr. Bernd Benser, CBO GridLab GmbH)

## Part I – Kommunikationsbereitschaft erhöhen

Der erste Baustein ist ein Training zur Erhöhung der Kommunikationsbereitschaft von Mitarbeitern der Netz- und Systemführung der Netzbetreiber. Es wurde gemeinsam mit den Energieversorgungsunternehmen speziell für ihre Anforderungen entwickelt, die Mitarbeiter auf die gestiegenen und weiter steigenden Anforderungen – bedingt durch die Energiewende – vorzubereiten. Es ermöglicht den Unternehmen die Stärkung der Umgangs- und Handlungssicherheit der Mitarbeiter und eine höhere Bereitschaft zur Antizipation zu erreichen. Dies geschieht durch Training in realitätsnaher Umgebung und anhand realistischer Szenarien.

### Ziele:

1. Kommunikationsbarrieren verstehen, erkennen, minimieren
2. Frage- & Feedbacktechniken bewusst nutzen, um Handlungssicherheit zu erreichen
3. Verbale und nonverbale Anteile der Kommunikation kennen, erkennen und bewusster einsetzen, um Kommunikation „effizienter“ gestalten zu können

### Inhalte und vermittelte Theorie:

1. Eisbergmodell
2. Nachrichtenquadrat 4-Ebenen einer Botschaft
3. Fünf-Faktoren-Modell der Persönlichkeitspsychologie
4. Frage- & Feedbacktechniken

TAG 1	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 11:00 Uhr Begrüßung</li> <li>▪ Vorstellung des Trainerteams und der Teilnehmer</li> <li>▪ Theorie mit Beobachtungs- und Analysephasen</li> <li>▪ Gemeinsames Mittagessen</li> <li>▪ Filmanalyse: die 12 Geschworenen</li> <li>▪ 19:00 Uhr gemeinsames Abendessen</li> </ul>
TAG 2	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ 09:00 Uhr Beginn des 2. Tages</li> <li>▪ Beobachten – Spielen – Erproben inkl. Beobachtungs- und Analysephasen, Rollenwahl und Tauschprinzipien</li> <li>▪ Gemeinsames Mittagessen</li> <li>▪ Kommunikationstraining bei kritischer Netzsituation</li> <li>▪ 16:00 Uhr Ende der Veranstaltung</li> </ul>

## Simulationsbasierte Soft-Skill-Trainings

# Part II - Entscheidungskompetenz

Der zweite Baustein des Simulationsbasierten Soft-Skill-Trainings zielt auf die Entscheidungskompetenz verantwortlicher Mitarbeiter der Netz- und Systemführung ab. Gemeinsam mit den Energieversorgungsunternehmen wurde, in Anbetracht der gestiegenen Steuerungs- & Entscheidungserfordernisse, ein einzigartiges Training entwickelt, in dem die Mitarbeiter das sichere und bewusste Treffen einer Entscheidung (auch in kritischen Situationen) reflektieren. Durch die Bewusstmachung der menschlichen Entscheidungslogik (und Ihrer Fehler) wird durch dieses Training gezielt die Handlungssicherheit und der Umgang mit schwierigen Situationen gefördert.

### Ziele:

1. Verstehen und Reflektieren der eigenen Entscheidungsfindung
2. Handlungsmuster in Drucksituationen verstehen und bewusster gestalten
3. Psychologische Werkzeuge für den Krisenfall kennenlernen

### Inhalte und vermittelte Theorie:

1. Menschliche Entscheidungspsychologie
2. Entscheidungen unter Stress
3. Psychologische Denkfehler [Biases]
4. Entscheidungen in kritischen Situationen
5. Werkzeuge in einer Krisensituation

#### TAG 1

- 11:00 Uhr Begrüßung
- Visualisierung des persönlichen Entscheidungsmusters
- Gemeinsames Mittagessen
- Theorieblock zur menschlichen Entscheidungslogik [unter Druck]
- Kartenspiel mit 50 psychologischen Denkfehlern [Biases]
- 19:00 Uhr gemeinsames Abendessen

#### TAG 2

- 09:00 Uhr Beginn des 2. Tages
- Theorie: Entscheidungen in einer Krise o. kritische Situation
- Entscheidungsanalyse einer kritischen Situation [exemplarisch]
- Gemeinsames Mittagessen
- Psychologische Werkzeuge & Methoden in einer kritischen Situation
- 16:00 Uhr Ende der Veranstaltung

## Simulationsbasierte Soft-Skill-Trainings Part III - Stressresistenz

Der dritte Teil der Soft-Skill-Reihe fokussiert das ‚Verhalten in einem Ernstfall‘ und erläutert deren körperlichen und psychischen Belastungsreaktionen [Stress], sowie geeignete bewusste Kompensationsmechanismen. Hierbei ist das Trainingsziel die Teilnehmer auch für den Fall einer (extremen) Belastung und der dadurch einsetzenden psycho-biologischen Stressreaktion, handlungs- und entscheidungsfähig zu halten. Hierzu werden neben den notwendigen theoretischen Grundlagen, das Verständnis von kurz- & langfristig wirkenden Gegenmaßnahmen vermittelt, welche sowohl auf persönlicher, als auch struktureller Ebene eingesetzt werden können.

### Ziele:

1. Wirkungsweise der menschlichen Stressreaktion verstehen & steuern
2. Bewusster Umgang mit Stress zur Vermeidung negativer Folgen für sich & das Arbeitsergebnis
3. [Bio-psychische] Grundlevel-Maßnahmen für Handlungssicherheit auch in kritischen Situationen

### Inhalte und vermittelte Theorie:

1. Evolutionsbiologische & neurologische Grundlagen von Stress
2. Mehrzyklisches Stressmodell von R. Lazarus
3. Biochemische Reaktionskette des menschlichen Körpers
4. Kognitive Stresskomponenten & modernes Stressmanagement

#### TAG 1

- 11:00 Uhr Begrüßung
- Analyse von Stress in der Leitwarte [Einstieg]
- Gemeinsames Mittagsessen
- Die Biologie und der Effekt von Stress
- Systematisierung von menschlichen Stressreaktionen
- 19:00 Uhr gemeinsames Abendessen

#### TAG 2

- 09:00 Uhr Beginn des 2. Tages
- Situative & Chronische Stresswirkung
- Gemeinsames Mittagsessen
- Stressbewältigung von strukturellen Stressoren
- Stressbewältigung & Stressmanagement
- 16:00 Uhr Ende der Veranstaltung