

# DEESKALATIONSTRAINER*IN

## Multiplikatorenausbildung, Fachtage und Fortbildungen im deeskalierenden Umgang mit betreuten Menschen

Professionelles Deeskalationsmanagement®
im Gesundheits-, Bildungs-, Sozial- und Verwaltungswesen

ProDeMa®
Autorisierter Kooperationspartner
ÖSTERREICH

ProDeMa® Professionelles Deeskalationsmanagement

LÖSUNGSMITTEL

**Leitung und Organisation**
LÖSUNGSMITTEL GsbR
Hasledt 18
A - 4724 Eschenau
Tel: + 43 (0) 7278 – 34273
Fax: + 43 (0) 7278 – 20318
office@loesungsmittel.at
www.loesungsmittel.at

**Layout**
Adlhoch Grafikdesign
info@adlhoch-grafikdesign.de

**Zeichnungen**
Thorsten Kettermann
thk@astragard.com

Ausgabe 01.12.2025

# Inhalt


Notwendigkeit eines Professionellen Deeskalationsmanagements® 4
Das Präventionskonzept 4
1-Tages-Fortbildungen/Fachtage 5
Mehrtägige Inhouse-Fortbildungen für Mitarbeitende 5
Deeskalationstrainerausbildung 6
Das Konzepthandbuch 6
Aufbau und Struktur aller Deeskalationstrainerausbildungen 6
Kosten der Ausbildung 8

**Aufbaublöcke für Deeskalationstrainer*innen 8**


## Ausbildung zum/zur Deeskalationstrainer*in für die Fachbereiche


**Psychiatrien 9**
**Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken 10**
**Menschen mit Beeinträchtigungen 11**
**Betagte und betreuungsbedürftige Menschen 12**
**Jugendliche und junge Erwachsene 13**
**Kinder 14**
**Rettungsdienst 15**
**Sicherheit und Ordnung 16**
**Migration 17**
**Verwaltung 18**


## Inhouse-Fortbildung


**Vier-Stufen-Immobilisationskonzept® 19**

Verbindliche Anmeldung 20
Allgemeine Geschäftsbedingungen 21
Terminblatt 22

## Notwendigkeit eines Professionellen Deeskalationsmanagements®

In Institutionen des Gesundheits-, Bildungs-, Sozial- und Verwaltungswesens, ist die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten „aggressiver“ Verhaltensweisen und angespannter Situationen deutlich erhöht. Daher besteht in diesen Bereichen eine besondere Notwendigkeit, sich mit der Entstehung von Gewalt und Aggression auseinanderzusetzen.
Ziel ist es, alle Möglichkeiten der Deeskalation zu nutzen, um psychische oder physische Beeinträchtigungen oder Verletzungen bei beteiligten Personen zu verhindern.

„Professionelles Deeskalationsmanagement“ (ProDeMa®) ist ein umfassendes, praxisorientiertes, innerbetriebliches und evaluiertes Präventions- und Handlungskonzept. Im Fokus steht die Sicherheit der Mitarbeitenden.
Die Auseinandersetzung mit Gewalt und Aggression sowie der professionelle Umgang mit herausforderndem Verhalten sind wesentliche Bestandteile eines zeitgemäßen Qualitätsmanagements und leistet einen wichtigen Beitrag zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheits- und Gewaltschutz in Organisationen.

## Das Präventionskonzept

„Professionelles Deeskalationsmanagement®“ (ProDeMa®) ist ein patentiertes, umfassendes, praxisorientiertes, evaluiertes und erfolgreiches innerbetriebliches Präventions-, Handlungs- und Trainingskonzept mit zurzeit über 5000 ausgebildeten Trainer*innen in über 2500 Institutionen in Deutschland, Luxemburg, der Schweiz, Österreich und Italien.
Die Sicherheit der Mitarbeitenden vor psychischen oder physischen Verletzungen durch An- oder Übergriffe von betreuten Menschen und die Qualität in der Betreuung, Begleitung, Pflege bzw. Behandlung von Klient*innen mit „aggressiven“ oder herausfordernden Verhaltensweisen sind die beiden zentralen Ziele des Konzepts.
Die wichtigsten Inhalte des Konzepts lassen sich auf sieben Deeskalationsstufen (DS) abbilden.



## 1-Tages-Fortbildungen/Fachtage

**Für Institutionen zur schnellen Wissensvermittlung**
In einer Ein-Tagesveranstaltung ohne Begrenzung der Anzahl der Teilnehmenden wird den Mitarbeitenden und Führungskräften das Präventionskonzept mit allen Inhalten der Deeskalationsstufen durch einen lebendigen und praxisorientierten Vortrag mit vielen Beispielen, Live- und Videodemonstrationen vorgestellt. Grundwissen wird vermittelt und alle Möglichkeiten im Umgang mit „aggressiven" Verhaltensweisen werden aufgezeigt.
Diese Fortbildungsveranstaltungen bewirken bei einer großen Zahl der Mitarbeiter*innen einen schnellen Wissens- und Kompetenzzuwachs zur Thematik, geben der Institution viele Impulse im Umgang mit Gefahrensituationen durch betreute Menschen und dienen zusätzlich als Entscheidungshilfe, das Präventionskonzept in der Institution umzusetzen, Deeskalationstrainer*innen auszubilden oder vertiefende Inhouse-Fortbildungen und Trainings durchzuführen. Es entstehen Kosten in Höhe von € 1.200,- + 20% USt bis € 1.700,- + 20% USt (je nach TN-Zahl, Materialaufwand, Personal- und Technikaufwand etc.). Gerne gestalten wir mit Ihnen oder für Sie große Fachtagungen mit Vorträgen und Workshops.

## Mehrtägige Inhouse-Fortbildungen

**Für Mitarbeitende**
Der professionelle Umgang mit „aggressiven" oder herausfordernden Verhaltensweisen von betreuten Menschen im Alltag erfordert eine Vielzahl von Kompetenzen, die trainiert werden müssen. Zum Erlernen dieser Kompetenzen empfehlen sich 2- bis 5-tägige Inhouse-Fortbildungen, wobei die Inhalte an die jeweiligen spezifischen Bedürfnisse der Institution und an die Klient*innen angepasst werden. Für alle nachstehenden Bereiche des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens haben wir spezialisierte Lehrtrainer*innen, die aus den jeweiligen Praxisfeldern stammen. Die Kosten für einen Fortbildungstag liegen zwischen € 1.200,- + 20% USt bis € 1.700,- + 20% USt (zzgl. Fahrt- und Übernachtungskosten) und sind abhängig von der Gruppengröße, dem/der jeweiligen Dozent*in und der Anzahl der Fortbildungstage.

Wir reagieren auf jede Anfrage mit einem ausführlichen beratenden Telefonat über die beste und kostengünstigste Möglichkeit, den Bedarf einer Institution umzusetzen und erarbeiten danach ein an die Wünsche der Institution angepasstes Konzept bzw. Angebot.

Wir bieten Inhouse-Fortbildungen für nachfolgende Zielgruppen bzw. Institutionen an:

- **Psychiatrien (sämtliche Fachbereiche)**
- **Allgemeinkrankenhäuser, somatische Kliniken, Reha-Kliniken etc.**
- **Kur-Kliniken, Rehabilitationseinrichtungen etc.**
- **Praxen**
- **Institutionen für Menschen mit Beeinträchtigungen: Wohnheime, Werkstätten, Tagesstätten etc.**
- **Einrichtungen der Gehörlosen- und Blindenhilfe**
- **Gerontopsychiatrie, Alten- und Pflegeeinrichtungen, Betreutes Wohnen, ambulante Pflegedienste etc.**
- **Kinder- und Jugendpsychiatrie, Kinder- und Jugendeinrichtungen, Jugendstrafvollzug etc.**
- **Lehrkräfte für alle Schularten und Schulformen (Berufsschulen, Förderschulen, Regelschulen etc.)**
- **Kindergärten, Kindertageseinrichtungen, Einrichtungen der Kinderbetreuung**
- **Rettungsdienst, Feuerwehr, Polizei**
- **Sicherheit und Ordnung (Vollzug, Maßregelvollzug, Sicherheits- und Ordnungsdienstleister, Polizei, Zoll)**
- **Gemeinschaftsunterkünfte, Kliniken, Sozialberatung, Jugendhilfeeinrichtungen**
- **Verwaltung: ÖPNV, ARGE´s, Bezirkshauptmannschaften, Klienten-Administration, etc.**

## Deeskalationstrainerausbildung

**Ausbildung zum/zur Deeskalationstrainer*in Multiplikatorenausbildung**

In einer 12-tägigen Ausbildung werden die ausgewählten Teilnehmer*innen einer Institution dazu befähigt, das Präventionskonzept (inkl. Schulungskonzept) mit allen Inhalten in Absprache mit ihrer Führung und mit beratender Hilfe der Ausbildungsleitung in der eigenen Institution umzusetzen. Deeskalationstrainer*innen wirken dabei als Multiplikator*innen, beraten, initiieren und betreuen das Deeskalationsmanagement. Sie werden eingebunden in den Arbeitsschutz sowie in die Nachsorgekonzeption und schulen bzw. trainieren die Mitarbeiter*innen in allen relevanten Inhalten.

Statt einer Deeskalationstrainerausbildung für alle Bereiche des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens bieten wir spezialisierte Deeskalationstrainerausbildungen durch erfahrene Dozent*innen aus den jeweiligen Fachbereichen an. So können wir ein Optimum an praktischer Umsetzbarkeit der Lehrinhalte in den spezifischen Institutionen garantieren.

Unser Angebot umfasst zurzeit nachfolgende Ausbildungen für:

| | |
|---|---|
| Psychiatrien | PSYCH |
| Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken | SOM |
| Menschen mit Beeinträchtigungen | MmB |
| Betagte und betreuungsbedürftige Menschen | GERO |
| Jugendliche und junge Erwachsene | JUGEND |
| Kinder | KIND |
| Rettungsdienst | REDI |
| Sicherheit und Ordnung | SIO |
| Migration | MIG |
| Verwaltung | VERW |

Alle Ausbildungen haben zwar dieselbe gemeinsame Inhaltsstruktur (Deeskalationsstufen 1 bis 7) und dieselbe Ausbildungsstruktur, weichen aber in der inhaltlichen Ausgestaltung der Deeskalationsstufen gemäß der jeweiligen Klientel, erheblich voneinander ab. In all unseren Ausbildungen haben wir die Theorie auf ein unverzichtbares Minimum beschränkt zugunsten maximaler Trainingszeit und praktischer Kompetenzvermittlung.

## Das Konzepthandbuch

Das Konzepthandbuch „Professionelles Deeskalationsmanagement“ ist eine gebundene Broschüre zum Umgang mit „aggressiven“ Verhaltensweisen betreuter Menschen und enthält zusätzlich einige konzeptionelle Aspekte zur Umsetzung eines Deeskalationsmanagements in Institutionen. Das Konzepthandbuch kann auch unabhängig von Fort- oder Ausbildungen über unsere Kontaktadresse bestellt werden. Bei der Bestellung größerer Mengen, wenden Sie sich bitte an unser Sekretariat.

## Aufbau und Struktur aller Deeskalationstrainerausbildungen

**Aufgaben von Deeskalationstrainer*innen**

Deeskalationstrainer*innen initiieren, führen und begleiten den systematischen Aufbau eines „Professionellen Deeskalationsmanagements“ in den jeweiligen Institutionen. Sie beraten mit ihrer Fachkompetenz Führung und Mitarbeitende des Hauses über die erforderlichen Maßnahmen und präventiven Möglichkeiten unter Berücksichtigung der speziellen institutionellen Erfordernisse und der speziellen Klientel der Institution.

Sie arbeiten mit der nötigen Unterstützung der Führungskräfte an anspannungsauslösenden Einstellungen, Regeln, Gewohnheiten und Strukturen. Weiterhin schulen sie die Mitarbeitenden in allen relevanten Inhalten und trainieren diese im direkten Umgang mit herausfordernden oder „aggressiven“ Verhaltensweisen der Klientel. Dabei steht die verbale Deeskalation im Vordergrund. Sie bieten interne Wiederholungs-, Aktualisierungs- und Vertiefungstage (WAV-Tage) an.

**Ausbildungsumfang bei 12-tägigen Ausbildungen**

152 Stunden, davon 96 Stunden Präsenzphasen (4 Blöcke á 3 Tage im Abstand von 10 bis 12 Wochen), 40 Stunden nachgewiesene Praxisstunden während der Ausbildung und 16 Stunden Präsenzblock „Reflexion/Vertiefung“ (2 Tage, ca. 9 bis 12 Monate nach Ausbildungsende). In den Präsenzphasen werden die Teilnehmer*innen zeitweise von mehreren Dozent*innen parallel betreut und trainiert.

**Inhouse-Ausbildungen und kombinierte Ausbildungen**

Für größere Institutionen mit einem entsprechend hohen Bedarf an Deeskalationstrainer*innen führen wir auch Inhouse-Ausbildungen durch. Für Institutionen, die eine komplexe Klientel haben, führen wir 15-tägige spezialisierte Inhouse-Ausbildungen durch, z.B. bei Institutionen mit jungen Menschen und Menschen mit Beeinträchtigungen (Kombination zweier Fachbereiche).

**Ausbildungsinhalte aller Deeskalationstrainerausbildungen in den Präsenzphasen**

- Aufbau und Qualitätssicherung eines Deeskalationsmanagements
- Wissensvermittlung, Gruppenarbeiten und Übungen zu den Deeskalationsstufen 1 bis 3
- Methodenvermittlung und didaktisches Training für den eigenen Unterricht
- Kompetenzvermittlung im Umgang mit „aggressiven“ Verhaltensweisen der Klientel: Verbales Deeskalationstraining mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten
- Vermeidungstechniken, schonende Abwehr-, Löse-, Flucht und Immobilisationstechniken (ALFI-Techniken) bei Übergriffen, Selbst- oder Fremdgefährdung mit Train-the-Trainer-Einheiten
- Training typischer Schlüsselsituationen in der Arbeit von Deeskalationstrainer*innen
- Kurzdarstellung der DS 7
- Kleine Psychotraumatologie
- Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Aufgabenstellungen in den Praxisphasen**

- Formulierung von Leitgedanken, Qualitätskriterien und Qualitätszielen im Umgang mit „aggressiver“ Klientel (gemeinsam mit Führung)
- Gefährdungsanalyse: Feststellung besonderer Gefährdungsbereiche oder besonderer Gefährdungssituationen (gemeinsam mit Mitarbeitenden und Führung)
- Evaluation der bisherigen Schulungen und Maßnahmen (Alternative zur Gefährdungsanalyse für Institutionen die bereits ein Deeskalationsmanagementkonzept implementiert haben)
- Innerbetriebliche Vernetzung mit dem Qualitätsmanagement, Betriebsärzt*innen, Fachkraft für Arbeitssicherheit, Personalrat und ggf. mit bestehenden internen Arbeitsgruppen
- Integration in ein bestehendes betriebliches Gesundheitsmanagement (BGM)
- Erarbeitung eines schriftlichen Konzepts zur Implementierung des Deeskalationsmanagements in der eigenen Institution inkl. Projekt- und Schulungsplanung und Nachsorgekonzeption
- Vorbereitung einer Lehrprobe

**Pädagogische und didaktische Umsetzung**

Um Deeskalationstrainer*innen die didaktische und pädagogische Umsetzung in Fortbildungen und Trainings zu erleichtern, finden während der Ausbildung folgende Maßnahmen statt:

- Gruppenarbeit, Dyadenarbeit
- Arbeit mit Flipchart
- Methoden der Moderation
- Umgang mit herausfordernden Situationen
- Erarbeitung eigener didaktischer Ideen
- Durchführung einer Lehrprobe mit Video-Feedback im Einzelgespräch
- Train-the-Trainer-Einheiten
- Aushändigung sämtlicher Lehrmaterialien (Power-Point-Präsentationen, Trainingsvideos, Arbeitsblätter etc.)

**Leistungsnachweis**

Abgabe des schriftlichen Konzeptentwurfs zur Implementierung des professionellen Deeskalationsmanagements® in der eigenen Institution.

**Überprüfung von:**

- Verbaler Deeskalation im Situationstraining
- Abwehr- Löse-, Flucht—und Immobilisationstechniken (ALFI)
- Begleit-, Halte- und Immobilisationstechniken
- Kompetenzen der Trainer*innen
- Praktische Unterrichtsgestaltung (Lehrprobe)
- Durchführung von Situationstraining (Lehrprobe)
- Durchführung von ALFI-Trainings (Lehrprobe)

Diese Überprüfungen sind relevant für die Erteilung des Zertifikats.

### Zertifikat

Nach Abgabe des Leistungsnachweises und Absolvierung aller Train-the-Trainer-Einheiten erhält der/die Teilnehmer*in das Zertifikat der Deeskalationstrainerin/des Deeskalationstrainers nach ProDeMa®. Das Zertifikat berechtigt Teilnehmende zur Durchführung der Schulungen und der Implementierung des Präventionskonzepts in der eigenen Institution. Die Durchführung von Schulungen in anderen Institutionen oder die Schulung externer Teilnehmer*innen in der eigenen Institution ist ausgeschlossen.

### Reflexion/Vertiefung

Der Präsenzblock „Reflexion/Vertiefung“ (ca. 9 bis 12 Monate nach Ausbildungsende) ist verbindlich für die Qualitätssicherung der Ausbildungsteilnehmer*innen und deren Einrichtung.

### Qualitätssicherung und Nachbetreuung ausgebildeter Deeskalationstrainer*innen

Die Qualitätssicherung und die Nachbetreuung ausgebildeter Deeskalationstrainer*innen ist uns sehr wichtig und wird durch unterschiedliche unverbindliche Maßnahmen und Angebote sichergestellt:

- Kostenfreie Regionaltreffen in Deutschland, in der Schweiz, in Österreich und in Tirol (insgesamt 10 Regionen)
- 3-tägige Aufbaublöcke/Module für weitere Spezialisierungen
- Fortbildungsangebote zur Wiederholung, Aktualisierung und Vertiefung (WAV) für die Schulungs- und Managementarbeit der Deeskalationstrainer*innen
- 2-tägige Fachtagungen für alle ausgebildeten Deeskalationstrainer*innen im Abstand von 24 Monaten mit umfassenden Vorträgen, Demonstrationen, Workshops und neuesten Informationen
- Dienstleistungspaket zur Qualitätssicherung: Kontinuierlicher Update-Service in geschütztem Trainer-Login der Homepage mit neuesten inhaltlichen Entwicklungen, neuen Lehrmaterialien, Trainingsvideos, Fachartikeln, Literaturhinweisen, Trainerbeiträgen, Trainerforum und Vergünstigungen für Fortbildungen und Fachtagungen.

### Kosten der Ausbildung

12-tägige Ausbildung in Österreich:
€ 3.960,- + 20% USt
15-tägige Ausbildung in Österreich:
€ 4.950,- + 20% USt
jeweils zzgl.
2 Tage Präsenzblock „Reflexion/Vertiefung“:
€ 500,- + 20% USt

Ausbildungen in der Schweiz, Luxemburg, Italien und in Deutschland können davon abweichen. Kostenvoranschläge für Inhouse-Ausbildungen werden auf Anfrage erstellt.

In den Kosten enthalten sind Tagesverpflegung, sämtliche Unterrichtsmaterialien in digitaler Form, Arbeitsblätter und Power-Point-Präsentationen für die eigene Schulungsgestaltung, Konzepthandbuch u.a..

Die Anmeldebedingungen und weitere Konditionen befinden sich am Ende dieser Informationsbroschüre.

Für alle Spezialisierungsbereiche, in denen Ausbildungen angeboten werden, gibt es die Möglichkeit für ausgebildete Deeskalationstrainer*innen, sich das ergänzende Fachwissen eines anderen Spezialisierungsbereiches in Trainerweiterbildungen-Aufbaublöcken anzueignen.
Diese finden Sie auf unserer Homepage:
www.loesungsmittel.at
oder unter:
https://www.loesungsmittel.at/deeskalationsmanagement-nach-prodema/aktuelle-termine/

### Spezialisierungsbereiche

| | |
|---|---|
| Psychiatrien | PSYCH |
| Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken | SOM |
| Menschen mit Beeinträchtigungen | MmB |
| Betagte und betreuungsbedürftige Menschen | GERO |
| Jugendliche und junge Erwachsene | JUGEND |
| Kinder | KIND |
| Rettungsdienst | REDI |
| Sicherheit und Ordnung | SIO |
| Migration | MIG |
| Verwaltung | VERW |

Ausbildung Deeskalationstrainer*in für den Fachbereich

## Psychiatrien PSYCH

Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Patient*innen sowie deren Angehörige im klinischen und ambulanten Setting von Psychiatrien, Fachkliniken sowie ambulanter Betreuung. Patient*innen oder Angehörige reagieren in vielerlei Krisensituationen immer wieder mit zum Teil heftigsten Verhaltensweisen, z.B. in Aufnahmesituationen, Entzugs- oder Entgiftungsphasen, Alkoholintoxikationen, bei Wahnerkrankungen oder sonstigen Ausnahmezuständen.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – PSYCH**

- „Aggressive“ Verhaltensweisen bei subjektiv erlebter Ohnmacht und Fremdbestimmung in geschlossenen Einrichtungen
- Besonderheiten verbaler Deeskalation bei unterschiedlichen Krankheitsbildern:
  - Akute Psychose
  - Intoxikationszustände
  - Manie
- Deeskalation in typischen Gefährdungssituationen von psychiatrischen Einrichtungen
- Notwendigkeit, Reflexion und deeskalierende Durchführung von Zwangsmaßnahmen
- Verletzungsfreie, schonende sowie menschenwürdige Halte- und Begleittechniken
- 4-Stufen Immobilisationstechnik:
  - Einsatz von Haltetechniken mit Integration der verbalen Deeskalation zur Verhinderung von Fixierungen bei hocherregten Patient*innen
  - Deeskalierende Methoden der Begleitung von fixierten Patient*innen zur Verkürzung der Fixierungsdauer

## Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken SOM

Die Inhalte dieser Spezialisierung beziehen sich auf den deeskalierenden Umgang mit Patient*innen und deren Angehörige im klinischen und ambulanten Setting von somatischen Kliniken (Allgemeinkrankenhäuser, Zentralkliniken, Universitätskliniken, Fachkliniken, Rehakliniken). Patient*innen oder Angehörige in diesem Kontext reagieren auf Grund von Schmerzen, Ausnahmezuständen wegen Unfällen oder sonstigen Notfällen, Intoxikationen, Wartezeiten und subjektiv empfundener Ungleichbehandlung mit „aggressiven", herausfordernden, abwehrenden oder befremdlichen Verhaltensweisen (AHAB). Besonders betroffen sind Ambulanzen, Aufnahmestationen, Rettungsstellen, Intensivstationen und Intermediate Care. Die Ausprägungen der krisenhaften Situationen in den jeweiligen Abteilungen sind sehr unterschiedlich. Hinzu kommen Ursachen wie z.B. mangelnde Zeit der jeweiligen Ansprechpartner*innen, Einschränkung bewährter Kompensationsstrategien und evtl. beeinträchtigter kognitiver Fähigkeiten bei den Patient*innen. In der stationären Versorgung ist der hohe Anteil an betagten Menschen besonders hervorzuheben, die unter Umständen an einer Vielzahl von Vorerkrankungen, psychischer, kognitiver und/oder neurologischer Beeinträchtigungen leiden. Notwendige pflegerische Maßnahmen, ärztliche Behandlungen oder Untersuchungen können oft nicht erfasst, umgesetzt oder eingesehen werden.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven" Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – SOM**

- Verhinderung von anspannungsauslösenden Reizen unter Berücksichtigung von Triage-Systemen, rationalisierten und standardisierten Abläufen sowie den jeweiligen Erkrankungen oder Verletzungen
- Besonderheiten verbaler Deeskalation in unterschiedlichen Situationen:
  - „Aggression" in stark belastenden Situationen wie Tod und Trauer
  - Schmerz als besonderer Beweggrund für „Aggression"
  - Schwierige Verhaltensweisen bei Angehörigen als Fürsprechende der Patient*innen
  - Alkoholintoxikation als Herausforderung im Verhaltensmix

Ausbildung Deeskalationstrainer*in für den Fachbereich

## Menschen mit Beeinträchtigungen MmB

Im Mittelpunkt dieser Spezialisierung steht der Umgang mit abwehrenden, herausfordernden, „aggressiven“ und befremdlichen Verhaltensweisen von Menschen mit intellektuellen, körperlichen oder mehrfachen Beeinträchtigungen und richtet sich an dementsprechende Institutionen und deren Mitarbeiter*innen (z.B. Wohnheime, Werkstätten, Tagesstätten, ambulante und stationäre Einrichtungen). Alle vermittelten Inhalte der Ausbildung (Deeskalationsstufen 1 bis 7) sind auf die spezifischen Gegebenheiten der Arbeit mit Menschen mit Beeinträchtigungen angepasst.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – MmB**

- Expressive und instrumentelle Aggression, Umgang mit selbstverletzenden Verhaltensweisen
- Die kontinuierliche pädagogische und therapeutische Arbeit mit Betreuten bei ständigen herausfordernden oder „aggressiven“ Verhaltensweisen
- Ursachen und Konsequenzen von Fehleinschätzungen der Aggressionsmotivation und des Entwicklungsstandes von Menschen mit Beeinträchtigungen
- Genetische, körperliche und seelische Ursachen und Beweggründe für „aggressives“ bzw. herausforderndes Verhalten bei Menschen mit Beeinträchtigungen
- Entwicklungspsychologische Aspekte „aggressiver“ oder herausfordernder Verhaltensweisen von Menschen mit schwersten Beeinträchtigungen
- Gestaltung des täglichen Umgangs zur Verhinderung von anspannungsauslösenden Reizen
- Aggressionsarten und Deeskalationsmöglichkeiten bei unterschiedlichen Entwicklungsniveaus
- Angst-, Selbstwert- und Autonomieprobleme als Ursachen von Aggressionen
- Macht und Machtmissbrauch in der Arbeit mit Menschen mit Beeinträchtigungen
- Verbale Deeskalation bei Menschen mit leichter intellektueller Beeinträchtigung im Erregungs- oder Anspannungszustand
- Kommunikative und nonverbale Deeskalationstechniken bei Menschen mit schwerster intellektueller Beeinträchtigung
- Berücksichtigung von Sprach-, Kognitions- und Entwicklungsniveaus bei den Deeskalationsstrategien
- Kontaktreflexionen zur Kontaktaufnahme in der Deeskalation von Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen

Ausbildung Deeskalationstrainer*in für den Fachbereich

## Betagte und betreuungsbedürftige Menschen GERO

Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den Umgang mit herausfordernden, abwehrenden oder befremdlichen Verhaltensweisen von betagten und betreuungsbedürftigen Menschen, welche oft als „aggressives“ Verhalten fehlgedeutet werden. Zielgruppe sind Alten- und Pflegeeinrichtungen, stationäre Einrichtungen mit besonders geschützten Wohnbereichen, Gerontopsychiatrien und geriatrische Einrichtungen sowie ambulante Pflegedienste und Krankenhäuser mit einem hohen Anteil an betagten und betreuungsbedürftigen Menschen. Inzwischen gibt es viele stationäre Pflegeeinrichtungen, die auch jüngere Menschen mit psychischen Erkrankungen, Suchtbiografien etc. begleiten, betreuen und versorgen. Auch diese Klientel wird in der Ausbildung berücksichtigt.
Wie bereits erwähnt zeigen Studienergebnisse auf, dass Übergriffe mit Verletzungsfolgen in stationären Pflegeeinrichtungen sehr häufig vorkommen. Zu erklären ist dies durch die körperliche Nähe bei pflegerischen Maßnahmen, die häufig nicht als notwendig erkannt werden, nicht nachvollziehbar erscheinen oder schlicht nicht akzeptiert werden. Für diese Situationen werden besondere Vorgehensweisen vermittelt und trainiert.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – GERO**

- Wahrnehmung, Interpretationen und Fehlbewertungen von Verhaltensweisen betagter Menschen und deren Konsequenzen
- Der Grundkonflikt: Autonomie- und Selbstbestimmungswünsche betagter Menschen treffen auf durchorganisierte Prozessabläufe mit hoher subjektiv erlebter Fremdbestimmung
- Verständnis für Ursachen und Beweggründe herausfordernder, abwehrender oder befremdlicher Verhaltensweisen durch die Kenntnisse neuropsychologischer, medizinischer und psychologischer Krankheitsbilder
- Verlangsamung körperlicher und geistiger Bewegungsabläufe und Kommunikationsmöglichkeiten betagter Menschen im Umfeld von Betriebsamkeit, Stress und Eiligkeit
- Angst und Selbstwert: emotionale und kognitive Probleme betagter Menschen und deren Folgen
- Verbale Deeskalation bei Menschen mit geringen und erheblichen kognitiven oder sprachlichen Beeinträchtigungen
- Sichere Annäherung
- Präventive Körpertechniken zur sicheren Annäherung bei körpernahen Pflege- und Behandlungsmaßnahmen sowie bei anderen körpernahen Tätigkeiten mit betagten und betreuungsbedürftigen Menschen
- Sicherheitsaspekte und Präventionsmöglichkeiten gegen häufige „Bagatellübergriffe“ mit Verletzungsfolgen, z.B. durch Beißen, Kratzen, Umsichschlagen, Treten etc.

## Jugendliche und junge Erwachsene JUGEND

Der Umgang mit herausfordernden oder „aggressiven“ Verhaltensweisen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist Inhalt dieser Ausbildung und richtet sich an alle nachfolgenden Einrichtungen: Kinder- und Jugendpsychiatrien, ambulante und stationäre Einrichtungen der Jugendhilfe, Einrichtungen, die Angebote der Jugendarbeit vorhalten, Internate, Regel- und Förderschulen. Alle Inhalte der Ausbildung sind auf die spezifischen Gegebenheiten im Umgang mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen ab einem Alter von ca. 9 Jahren im ambulanten und stationären sowie im pädagogischen und klinischen Setting angepasst.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – JUGEND**

- Grundlagen des Erziehungsauftrags im täglichen Umgang mit Jugendlichen aus „deeskalierender“ Sicht
- Entwicklung und Bedeutung „aggressiver“ Verhaltensweisen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf dem Hintergrund entwicklungspsychologischer Erkenntnisse
- Modellwirkung von Mitarbeiter*innen im Konfliktfall im Sinne des Wahrnehmungslernens
- Spezielle anspannungsauslösende Reize bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen
- Autonomie- und Selbstbestimmungswünsche von Jugendlichen in restriktiven Settings
- Angst-, Selbstwert- und Sinnprobleme von Jugendlichen und deren Auswirkungen im pädagogischen und therapeutischen Kontext
- Deeskalierende Aufstellung und Vermittlung von Regeln und Grenzen
- Deeskalierender Umgang mit Regelverletzungen
- Methoden und Möglichkeiten deeskalierender Grenzsetzungen im akuten Konfliktfall
- Deeskalierende Ansätze bei der notwendigen Umsetzung von Konsequenzen
- „Aggressive“ Verhaltensweisen und ihre Funktion in der Peer-group, Umgang mit angespannten und „aggressiven“ Gruppensituationen
- Deeskalierendes Verhalten in Situationen des Machtkampfes zwischen Jugendlichen und Mitarbeitenden im Gruppen-Setting
- Die Nachbearbeitung von Vorfällen mit Jugendlichen mit dem Ziel, alternative Wege zu „aggressiven“ Verhaltensweisen zu erarbeiten

## Kinder KIND

Neben der Freude an Kindern und der Arbeit mit ihnen gibt es viele Situationen, die außerordentlich anstrengend sein können. Gemeint sind Situationen, wie z.B. Kinder, die sich herausfordernd, abwehrend oder grenzüberschreitend verhalten. Der Auftrag der Inklusion erfordert zusätzliche, neue und vielfältige Kompetenzen der Mitarbeiter* innen. Auch der Umgang mit angespannten Eltern bedarf nicht selten deeskalierender Kompetenzen. Diese Ausbildung richtet sich speziell an Einrichtungen die Angebote für Kleinkinder und Kinder vorhalten. Die Inhalte der Ausbildung sind auf die spezifischen Gegebenheiten im Umgang mit Kindern bis zu einem Alter von ca. 8 Jahren im ambulanten und stationären sowie im pädagogischen und klinischen Setting angepasst.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – KIND**

- Aggressionsentwicklung in den Entwicklungsstufen
- System KiTa-Kind-Eltern-Gesellschaft
- Wahrnehmungslernen und Modellwirkung von Verhalten der Erzieher*innen im Konfliktfall
- Deeskalierende Raumgestaltung
- Medizinische, biologische und genetische Gründe für Verhaltensauffälligkeiten
- Psychologische Ursachen und Beweggründe „aggressiver“ Verhaltensweisen bei Kindern
- Das „aggressive“ Kind in innerer Not
- Umgang mit Kleinstkindern in der verbalen Deeskalation, Theorie Entwicklungspsychologie
- Methoden der Konfliktbegleitung
- Besonderheiten in der Gruppensituation
- Ermutigungskonzept und Konfliktbegleitung als Lösungsansatz
- Verbales Deeskalationstraining zum Umgang mit hocherregten Eltern

Ausbildung Deeskalationstrainer*in für den Fachbereich

## Rettungsdienst REDI

Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Patient*innen, Angehörigen und Betroffenen (PAB) während eines Notfalleinsatzes (Rettungsdienst, Notärzt*innen, Feuerwehr, Polizei, Technisches Hilfswerk u.a. Einsatzkräfte). In vielen Notfall- und Krisensituationen reagieren PAB's mit zum Teil heftigen, „aggressiven" oder agitierten Verhaltensweisen, wie z.B. bei Verkehrsunfällen, Bränden, medizinischen Notfallversorgungen, Evakuierungen, feiernden Menschenansammlungen, Zwangseinweisungen, Katastrophen. Besonders PAB´s mit Alkohol- und Drogenintoxikationen, psychiatrischen Erkrankungen, und plötzlichen hysterischen Angst- oder Schockreaktionen bringen Einsatzkräfte vor Ort an Grenzen. Unbekannte Einsatzorte (z.B. Wohnungen) und beengte Räumlichkeiten (z.B. im Rettungswagen) erfordern besondere deeskalierende Vorgehensweisen und besondere Sicherheitsaspekte.
Die Ausbildung soll alle oben genannte Einsatzkräfte durch Wissensvermittlung und intensives praktisches Training auf die spezielle Problematik vorbereiten und ihnen ermöglichen, Kolleg*innen in den entsprechenden Schwerpunkten zu schulen.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von „Aggressionen" und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven" Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – REDI**

- Besonderheiten im aufsuchenden Bereich (unvertraute Umgebungen)
- Grundlagen der multiprofessionellen Sichtweise am Einsatzort
- Verständnis für Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweise durch die Kenntnisse neuropsychologischer, medizinischer und psychologischer Krankheitsbilder
- Besonderheiten verbaler Deeskalation in Akutsituationen:
  - Alkoholintoxikation
  - Psychosen
  - kognitiv beeinträchtigten Personen
- Methoden und Möglichkeiten deeskalierender Grenzsetzung in der Akutsituation
- Spezialisierte ALFI-Techniken unter Berücksichtigung von engen Räumlichkeiten (RTW, Wohnungen, etc.) und der Ausrüstung des Rettungsdienstes

## Sicherheit und Ordnung SIO

Diese Ausbildung beinhaltet spezialisierte Inhalte für Mitarbeitende in Institutionen/ Unternehmen, die notwendige Maßnahmen um- und/oder durchsetzen müssen. Hierzu gehören Justizvollzugsanstalten, forensische Einrichtungen, Einrichtungen des Maßregelvollzugs, Behörden, Gerichte, Polizei, Zoll sowie Sicherheits- und Ordnungsdienstleistende. Bei der Um- bzw. Durchsetzung von notwendigen Maßnahmen kommt es immer wieder zu angespannten und belastenden Situationen, die für alle Beteiligten herausfordernd sind. In Einrichtungen des Vollzugs und Maßregelvollzugs erweitert sich die Problematik um Menschen mit Persönlichkeitsstörungen und/ oder weiteren psychiatrischen Erkrankungen. Notwendige, konkrete Maßnahmen deeskalierend umzusetzen, ist inhaltlicher Schwerpunkt dieser Spezialisierung.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – SIO**

- Professionelle Beziehungsmuster bei Personenkontrollen und/oder freiheitseinschränkenden Maßnahmen
- Analyse von Eskalationsprozessen bei der Umsetzung von notwendigen, konkreten Maßnahmen
- Besonderheiten verbaler Deeskalation bei typischen Gefährdungssituationen
- Konkrete Maßnahmen deeskalierend umsetzen
- Konkrete Maßnahmen zeitversetzt umsetzen
- Deeskalierender Umgang mit Regelverletzungen und Grenzverletzungen
- Deeskalierende Methode bei der notwendigen Umsetzung von Konsequenzen und Maßnahmen
- Überbringen von negativen Nachrichten
- Dilemma Vorsatz vs. Affekt
- Selbstbestimmt vs. Fremdbestimmt

Ausbildung Deeskalationstrainer*in für den Fachbereich

## Migration MIG

Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Klientel verschiedenster Kulturen, Religionen oder Sprachen. In vielen Einrichtungen (z.B. Psychiatrien, Gemeinschaftsunterkünfte, Kliniken, Sozialberatung oder Jugendhilfeeinrichtungen) reagieren Klient*innen sowie Angehörige mit Migrations- oder Fluchthintergrund in vielerlei Krisensituationen zum Teil mit unerwarteten oder „aggressiven" Verhaltensweisen. Ursachen kritischer Situationen sind überwiegend Sprachbarrieren sowie kulturelle und/oder religiöse Unterschiede. Die Inhalte dieser Ausbildung sind auf die spezifischen Gegebenheiten in den verschiedenen ambulanten, stationären, klinischen oder pädagogischen Settings angepasst.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven" Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – MIG**

- Unterschiedliche Arten von Migration und ihre Auswirkungen
- Anspannungsauslösende Reize insbesondere bei Menschen mit einer Einwanderungs- oder Fluchtgeschichte im Setting des systemischen Umfelds
- Bewertungsfehler „aggressiver" Verhaltensweisen von Menschen ohne ausreichende Sprachkenntnisse des Aufnahmelandes
- Professionelle Beziehungsmuster in der Arbeit mit Menschen und deren Einwanderungsgeschichte; (Vor-) Urteile und Stereotypien
- „Aggressive" Verhaltensweisen und ihre Funktion in der Gruppe / Umgang mit angespannten und „aggressiven" Gruppensituationen
- Besonderheiten der Deeskalation beim Einsatz von Sprachmittler*innen
- Verbale Deeskalation mit nonverbalen Elementen sowie der Verknüpfung von Emotionen und Sprache

## Verwaltung VERW

Der tägliche Kontakt zu Menschen, die aus vielfältigen Gründen, Zwängen oder Nöten eine Dienststelle, Behörde, Verwaltung oder Servicestelle aufsuchen, kann für Mitarbeitende sehr belastend werden. Dies gilt vor allem dann, wenn während des Kontakts heftige Emotionen entstehen. In bestimmten Bereichen/Abteilungen, wie z. B. in Sozial- und Ordnungsämtern, Agenturen für Arbeit oder auch im Kundenservice, kommt es regelmäßig zu herausfordernden oder „aggressiven" Verhaltensweisen von Menschen, zu Bedrohungssituationen oder gar Übergriffen. Auch im Außendienst, z. B. bei Durchsetzung angeordneter Maßnahmen vor Ort oder Übermittlung unerfreulicher Informationen, erleben Mitarbeitende immer wieder drastische Eskalationen. Betroffene fühlen sich in solchen Situationen überfordert, da sie für derartige Herausforderungen oft nur unzureichend vorbereitet sind. Kontinuierlich belastende Situationen können zu Frustration und inneren Kündigungsprozessen sowie psychosomatischen Erkrankungen führen. Der Balanceakt von Kundenorientierung auf der einen Seite und die Durchsetzung von unangenehmen Maßnahmen bzw. ablehnenden Bescheiden andererseits, erfordern ein hohes Maß an Handlungskompetenz. Diese Ausbildung vermittelt spezialisierte Strategien, Verhaltens- und Handlungsempfehlungen zum professionellen Umgang mit herausfordernden und „aggressiven" Verhaltensweisen.

**Grundlagen**

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
  - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
  - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
  - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Private und professionelle Beziehungsmuster
  - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
  - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven" Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
  - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
  - Kurzdarstellung der DS 7
  - Kleine Psychotraumatologie
  - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

**Fachspezifische Inhalte – VERW**

- „Aggressive" Verhaltensweisen von Klientel im Kontext Verwaltung
- Macht und Machtlosigkeit von Mitarbeitenden und Klientel
- Besonderheiten verbaler und nonverbaler Deeskalation bei:
  - Telefonaten
  - in hocherregten Eskalationssituationen
  - Unhöflichkeit, Respektlosigkeit, Beleidigungen, Bedrohungen
  - Vermittlung von Negativbescheiden
  - beeinträchtigten Kommunikationsmöglichkeiten
- Umgang mit betriebsinterner Gewalt
- Aspekte der persönlichen Sicherheit im Büro/Arbeitsumfeld bzw. speziellen Settings
- Unterschiedliche Aspekte im Innen- und Außendienst
- Ausstiegsstrategien für Situationen mit hohem Gefährdungspotential
- Abgrenzung Affekt und Vorsatz/Alarmauslösung

## 4 - SIK® Konzept

Das Vier-Stufen-Immobilisationskonzept ist eine Team-Methode, die am Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement von 2009 bis 2011 entwickelt, erprobt und 2012 veröffentlicht wurde. Sie bricht die gängigen Normen der Fixierung in psychiatrischen, forensischen und somatischen Einrichtungen. Sie kann sowohl die Anzahl als auch die Dauer von Fixierungen erheblich reduzieren. Entsprechende Literatur dazu finden Sie auf unserer Homepage.

Die Hauptursachen für die meisten Fixierungen sind aggressive Verhaltensweisen von Patient*innen, gefolgt von Erregungszuständen mit und ohne Eigen- und Fremdgefährdung. Die dahinterliegenden Gründe sind fast ausnahmslos akute innere Nöte, die Patient*innen in diese Erregungszustände bringen oder zu solchen Verhaltensweisen veranlassen. Eine körperliche Kontrollübernahme ist in solchen Momenten notwendig und endete bisher meistens in lang andauernden Fixierungen. Im Vier-Stufen-Immobilisationskonzept erfolgt sofort nach der körperlichen Kontrollübernahme die verbale Deeskalation.

Die Methode der verbalen Deeskalation nach ProDeMa® wurde hierzu in die bereits jahrelang erprobten Körperinterventionstechniken integriert und ein standardisierter Phasenablauf mit festgelegten Interventionen konzipiert. Diese ermöglicht es, während die Patientin oder der Patient gehalten wird, deeskalierend auf hocherregte Patient*innen einzuwirken (im Stehen, im Sitzen oder im Liegen).
Über verschiedene verbale Deeskalationstechniken gelingt die Herstellung einer vertrauensvollen therapeutischen Beziehung, während die Patientin oder der Patient gehalten wird. Bei nachlassender Körperspannung und Erregung, sowie bei sich abzeichnenden Lösungen oder Absprachen, wird die Patientin bzw. der Patient aus der körperlichen Kontrollübernahme losgelassen. Auf diese Weise können Patient*innen wie auch Mitarbeitende weitere Immobilisations- bzw. Zwangsmaßnahmen beeinflussen und/ oder verhindern.

Auf unserer Homepage finden Sie dazu einige Veröffentlichungen. Das Vier-Stufen-Immobilisationskonzept kann nur durch Team-Fortbildungen erfolgreich angewendet werden. Die Fortbildung einzelner Mitarbeiter*innen in dieser Methodik verspricht keinen Erfolg. Möglichst jeder/ jede Mitarbeiter*in eines multiprofessionellen Teams muss die Fortbildung durchlaufen haben, bevor die Methodik angewendet und umgesetzt werden kann. In dreitägigen Inhouse-Fortbildungen können bis max. 16 Mitarbeitende teilnehmen. Je nach Größe des Teams sind mehrere Fortbildungen notwendig.

Die Methodik ist Teil der Deeskalationstrainerausbildung im Fachbereich:

### Psychiatrien (sämtliche Fachbereiche)

Für ausgebildete Deeskalationstrainer*innen bieten wir Trainerweiterbildungen zum Vier-Stufen-Immobilisationskonzept an. Bitte erkundigen Sie sich am Institut nach entsprechenden Terminen und Orten.

# Verbindliche Anmeldung

Bitte senden Sie uns das unterschriebene Formular per **E-Mail** an office@loesungsmittel.at oder per **Post** an:

LÖSUNGSMITTEL GsbR
Hasledt 18
A - 4724 Eschenau

Kursbezeichnung (z.B. MmB JUGEND 2030-04 Alkoven Hartheim)

Kursbeginn (Datum)

## Teilnahme an:

☐ Bitte nennen Sie uns den gewünschten Fokusblock

☐ Ich besuche beide Fokusblöcke

## Ihre (privaten) Daten

Nachname

Vorname

Straße und Hausnummer

PLZ Ort

Land

E-Mail

Telefon

## Angaben Ihrer Institution

Institution

Ansprechpartner*in

Straße und Hausnummer

PLZ Ort

Land

E-Mail

Telefon

☐ abweichende Rechnungsadresse:

Institution / Name

Straße und Hausnummer

PLZ Ort

E-Mail

Datum und Unterschrift der/des Teilnehmenden

Datum, Stempel und Unterschrift der Institution

Die aufgeführten Geschäftsbedingungen (AGB), sowie das Widerrufsrecht und die Informationen zum Datenschutz habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiere sie mit meiner Unterschrift.

Die Ausbildung berechtigt die Teilnehmenden ausschließlich in ihrer eigenen Institution zu schulen, bzw. ein Deeskalationsmanagement zu implementieren. Jegliche gewerbliche oder ehrenamtliche Tätigkeit in externen Institutionen, oder Schulungen externer Teilnehmer*innen in der eigenen Institution ist untersagt.

**Anmeldebedingungen:**

Mit dem Eingang der Anmeldung beim Veranstalter gilt die Anmeldung als verbindlich getätigt. Die gesetzliche Rücktrittfrist nach Eingang der Anmeldung beträgt 14 Tage. Eine Kündigungsmöglichkeit des Ausbildungsplatzes danach oder während der Ausbildung besteht nicht mehr, weder seitens der Institution noch seitens der/des Teilnehmenden. Dies gilt auch für den Präsenzblock „Reflexion/Vertiefung“, welcher Bestandteil der Qualitätssicherung ist und im Abstand von ca. 9 bis 12 Monate zum letzten Ausbildungsblock durchgeführt wird. Bis 6 Wochen vor Beginn des ersten Ausbildungsblocks kann jedoch ein anderer Teilnehmer oder eine andere Teilnehmerin kostenfrei als Ersatz angemeldet werden. Eine schriftliche Anmeldebestätigung erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch der/des Teilnehmenden. Vier bis sechs Wochen vor Ausbildungsbeginn werden allen Teilnehmer*innen die Ausbildungs- unterlagen (Literatur, Fahrtbeschreibung, Hotelliste, Rechnung etc.) zugesandt. Eine gesonderte Anmeldegebühr wird nicht erhoben. Bei mehr als 12 bzw. 24 Anmeldungen zählt das Datum des Eingangs als Auswahlkriterium. Die Ausbildung berechtigt die Teilnehmenden ausschließlich in ihrer eigenen Institution zu schulen, bzw. ein Deeskalationsmanagement zu implementieren. Jegliche gewerbliche oder ehrenamtliche Tätigkeit in externen Institutionen, oder Schulungen externer Teilnehmer*innen in der eigenen Institution ist untersagt.

**Zahlungsmodalitäten:**

Die Ausbildungskosten entnehmen Sie bitte dieser Informationsbroschüre oder unserer Homepage. In diesen Kosten sind Verpflegung, alle Ausbildungsmaterialien, individuelle Begleitung durch Co-Trainer*innen und DVD mit Lehr- und Unterrichtsmaterialien enthalten. Die Ausbildungskosten werden gemäß zugesandter Rechnung vor Beginn des 1. Ausbildungsblocks bzw. vor Beginn des Qualitätssicherungsblock „Reflexion/Vertiefung“ überwiesen. Auf besonderen Wunsch der Institution, können die Zahlungstermine aus Budgetierungsgründen, nach Absprache verschoben werden.

**Hinweis zur Zahlungsverpflichtung:**

Die Nichtteilnahme an der Ausbildung oder einzelnen Ausbildungsblöcken, sowie die Nichtteilnahme an dem dazugehörigen Qualitätssicherungsblock „Reflexion/Vertiefung“, gleich welchen Grundes, Umfanges und welcher Dauer, entbindet die Institution oder Teilnehmende nicht von der mit dieser Anmeldung eingegangenen Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Veranstalter. Eine Kündigungs- möglichkeit besteht nach Ablauf der gesetzlichen Rücktrittspflicht von 14 Tagen nach Anmeldedatum nicht mehr!

**Zulässige Fehlzeiten:**

Die Fehlzeiten dürfen höchstens 20 % der gesamten Ausbildungszeit betragen. Wir empfehlen, die Fehlzeiten des entsprechenden Ausbildungsblocks in einer folgenden Ausbildung nachzuholen oder sich bei anderen Teilnehmer*innen ausführlich über die Inhalte zu informieren. Fehlzeiten bei Lehrproben und Train-the-Trainer-Einheiten müssen nachgeholt werden, da diese relevant sind für die Erteilung des Zertifikats. Für die nachzuholenden Ausbildungstage entsteht eine Mehr- kostenpauschale in Höhe von € 100,-/Tag + 20% USt. Diese Regelung ersetzt nicht die o.a. Zahlungsverpflichtung bei Fehlzeiten zu den vor- gesehenen Terminen der Ausbildung und des Qualitätssicherungsblock „Reflexion/Vertiefung“. Fehlt ein Teilnehmer oder eine Teilnehmerin während der Ausbildung öfter als 20% der Ausbildungszeit, müssen sämtliche Fehlzeiten nachgeholt werden, um die Ausbildung ordnungsgemäß zu beenden und das Zertifikat mit der Schulungsberechtigung zu erlangen. Haftungsausschlüsse: Eine Haftung der Veranstalter für Schäden, die Teilnehmende sich, Dritten oder einer Sache zufügen, ist ausgeschlossen. Die Veranstalter haften auch nicht für Schäden, die Teilnehmenden an ihnen gehörenden oder zu einer Fortbildung mitgebrachten Sachen entstehen. Die Teilnahme an den Trainingseinheiten verbale Deeskalation, Abwehr- und Fluchttechniken sowie Immobilisationstechniken geschieht auf eigene Gefahr. Eine Haftung der Veranstalter für Schäden, die Teilnehmende während dieser Trainingseinheiten erleiden, ist aus- geschlossen, gleichgültig welcher Art, Herkunft, Dauer und Umfangs der Schaden ist, es sei denn, die Veranstalter haben den Schaden vorsätzlich herbeigeführt. Für Schäden, die an Teilnehmenden durch die Lehrtätigkeit der Deeskalationstrainer*innen in ihren Institutionen entstehen wird jede Haftung gänzlich ausgeschlossen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen durch Teilnehmende wegen Verzuges der Veranstalter, ist auf Fälle des Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit beschränkt. Eventuelle Nachholtermine einzelner ausgefallener Ausbildungsblöcke, z.B. durch Krankheit der Trainer*innen, sind akzeptiert, wenn sie von 70% der Gruppe akzeptiert werden. Weitergehende Schadensersatzansprüche sind ausgeschlossen.

**Informationen zum Datenschutz:**

Wenn Sie an Ausbildungen, Fort- oder Weiterbildungen teilnehmen, die wir im eigenen Namen veranstalten, benötigen und verarbeiten wir von Ihnen Daten. Wir sind uns der Bedeutung und Wichtigkeit des Schutzes der von Ihnen bereitgestellten Daten bewusst. Sie finden unsere Informationen zum Datenschutz unter www. loesungsmittel.at

**Leitung und Organisation der Ausbildung:**

LÖSUNGSMITTEL GsbR, office@loesungsmittel.at

# Terminblatt

MmB JUGEND 2026-09 Linz
Oberösterreich (A)

21.09. – 23.09.2026 Einführung
23.11. - 25.11.2026 Grundlagen
11.01. – 13.01.2027 Fokusblock MmB
22.02. – 24.02.2027 Fokusblock JUGEND
12.04. – 14.04.2027 Trainerkompetenz + Abschluss

Reflexion/Vertiefung (RV)
06.12. – 07.12.2027

Veranstaltungsort:
Seminarhaus auf der Gugl
Auf der Gugl 3
4021 Linz

Aufbaublock GERO 2026-10 Salzburg
Salzburg (A)

14.10.-16.10.2026 Fokusblock GERO

Veranstaltungsort:
JUFA Hotel Salzburg City****
Josef-Preis-Allee 18
5020 Salzburg

PSYCH SOM 2026-12 Innsbruck
Tirol (A)

09.12.-11.12.2026 Einführung
13.01.-15.01.2027 Grundlagen
01.03.-03.03.2027 Fokusblock Psychiatrie
07.04.-09.04.2027 Fokusblock SOM
19.05.-21.05.2027 Trainerkompetenz + Abschluss

Reflexion/Vertiefung (RV)
24.04.-25.04.2028

Veranstaltungsort:
azw acadamy
Innrain 98
6020 Innsbruck

MmB PSYCH 2027-02 Salzburg
Salzburg (A)

22.02.–24.02.2027 Einführung
07.04.–09.04.2027 Grundlagen
02.06.–04.06.2027 Fokusblock Psychiatrie
12.07.–14.07.2027 Fokusblock MmB
21.09.–23.09.2027 Trainerkompetenz + Abschluss

Reflexion/Vertiefung (RV)
18.09.-19.09.2028

Veranstaltungsort:
Kolpinghaus Salzburg
Adolf-Kolping-Straße 10
5020 Salzburg

# Terminblatt

MmB GERO 2027-06 Graz
Steiermark (A)

14.06.-16.06.2027 Einführung
19.07.-21.07.2027 Grundlagen
15.09.-17.09.2027 Fokusblock GERO
03.11.-05.11.2027 Fokusblock MmB
15.12.-17.12.2027 Trainerkompetenz + Abschluss

Reflexion/Vertiefung (RV)
04.09.-05.09.2028

Veranstaltungsort:
Mosaik Bildung und Kompetenz
Wiener Straße 148
8020 Graz

MmB JUGEND 2027-09 St.Pölten
Niederösterreich (A)

29.09.-01.10.2027 Einführung
22.11.-24.11.2027 Grundlagen
26.01.-28.01.2028 Fokusblock MmB
13.03.-15.03.2028 Fokusblock Jugend
03.05.-05.05.2028 Trainerkompetenz + Abschluss

Reflexion/Vertiefung (RV)
26.02.-27.02.2029

Veranstaltungsort:
Bildungshaus St.Hippolyt
Eybnerstraße 5
3100 St.Pölten

Jugend MIG 2027-12 Feldkirch
Vorarlberg (A)

08.12.-10.12.2027 Einführung
31.01.-02.01.2028 Grundlagen
13.03.-15.03.2028 Fokusblock MIG
24.04.-26.04.2028 Fokusblock Jugend
12.06.-14.06.2028 Trainerkompetenz + Abschluss

Reflexion/Vertiefung (RV)
05.02.-06.02.2029

Veranstaltungsort:
Saminapark Seminarhaus
Hauptmann-Frick-Straße 2a
6820 Fastanz

KEB 2027-03 Salzburg
Salzburg (A)

17.03.-19.03.2027 3 Tage KEB
22.10.2027 1 Tag Vertiefung

KEB 2027-11 Salzburg
Salzburg (A)

24.11.-26.11.2027 3 Tage KEB
22.05.2028 1 Tag Vertiefung

Veranstaltungsort:
Kolpinghaus Salzburg
Adolf-Kolping-Straße 10
5020 Salzburg

LÖSUNGSMITTEL

Leitung und Organisation

LÖSUNGSMITTEL GsbR
Hasledt 18
A - 4724 Eschenau
Tel: + 43 (0) 7278 – 34273
Fax: + 43 (0) 7278 – 20318
office@loesungsmittel.at
www.loesungsmittel.at

**ProDeMa®** Professionelles Deeskalationsmanagement

**4 - SIK®** Konzept

**KEB** Kollegiale Erstbetreuung

**Burnout** Prävention