



DEESKALATIONSTRAINER*IN

Multiplikatoren Ausbildung, Fachtage und Fortbildungen
im deeskalierenden Umgang mit betreuten Menschen

Professionelles Deeskalationsmanagement®
im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen



Leitung und Organisation

LÖSUNGSMITTEL GsmbH
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 26.01.2024

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 und Forensik	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 allen Systemen des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens (Psychiatrien, Krankenhäuser, Pflegeeinrichtungen, Einrichtungen der Kinder- und Jugendhilfe, Einrichtungen für Menschen mit Beeinträchtigungen, Rettungsdienste, Sozialämter, Schulen etc.) ist die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten aggressiver Verhaltensweisen und angespannter Situationen deutlich erhöht. Daher besteht dort eine besondere Notwendigkeit, sich mit der Entstehung von Gewalt und Aggression auseinander zu setzen und alle Möglichkeiten der Deeskalation zu nutzen, um psychische oder physische Beeinträchtigungen oder Verletzungen von Mitarbeitenden und von betreuten Menschen

zu verhindern. Da aggressive Verhaltensweisen eines betreuten Menschen in der Regel durch eine innere Not (Krankheit, Stress, Angst etc.) verursacht und/oder durch strukturelle Gewalt oder andere institutionelle Gegebenheiten ausgelöst werden, haben die Institutionen eine besondere Verantwortung, professionell mit dieser Thematik umzugehen. Die Minimierung von Gewalt und der optimale Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen betreuter Menschen sind zudem ein wichtiges Kriterium der Zertifizierung im Rahmen des modernen Qualitätsmanagements und ein unverzichtbarer Beitrag zur Unfallprävention am Arbeitsplatz.

Das Präventionskonzept

„Professionelles Deeskalationsmanagement®“ (ProDeMa®) ist ein patentiertes, umfassendes, praxisorientiertes, evaluiertes und erfolgreiches innerbetriebliches Präventions-, Handlungs- und Trainingskonzept mit zurzeit über 4500 ausgebildeten Trainer*innen in über 2000 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 schnel-

len 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), Forensik

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 Multiplikatoren Ausbildung

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 und Forensik	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 Deeskalationsma-

agements 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 aggressionsauslösenden 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 (DS) 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.)

Prüfungen

In Form von Train-the-Trainer-Einheiten, erfolgt eine praktische Lehrprobe zur theoretischen Wissensvermittlung sowie eine intensive Anleitung und das Training zur Durchführung von Situationstrainings. Für die ALFI-Techniken (DS 5 und 6) weisen die Teilnehmer*innen in einer Train-the-Trainer-Einheit nach, dass sie eine erlernte Technik beherrschen und präzise an die Teilnehmenden Ihrer Institution weitervermitteln können. Diese Prüfungen sind relevant für die Erteilung des Zertifikats.

Leistungsnachweis

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

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.

Aufbaublöcke für Deeskalationstrainer*innen

Für alle Spezialisierungsbereiche, in denen Ausbildungen angeboten werden, gibt es für ausgebildete Deeskalationstrainer*innen die Möglichkeit, 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 und Forensik	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

Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Patient*innen sowie deren Angehörige im klinischen und ambulanten Setting von Psychiatrien, forensischen Einrichtungen, Fachkliniken sowie ambulanter Versorgung. 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 aggressionsauslösenden 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
 - Borderline-Symptomatik
 - 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

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 aggressionsauslösenden 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 aggressionsauslösenden 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

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 aggressionsauslösenden 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 aggressionsauslösenden 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

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 geriatriische 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 aggressionsauslösenden 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

- Herausforderndes, abwehrendes, befremdliches und aggressives Verhalten
- 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 aggressiver Verhaltensweise durch die Kenntnisse neuro-psychologischer, 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 „Bagatelübergriffe“ mit Verletzungsfolgen, z.B. durch Beißen, Kratzen, Umsichschlagen, Treten etc.

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 aggressionsauslösenden 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 aggressionsauslösende 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

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 aggressionsauslösenden 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 hochregten Eltern

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 aggressionsauslösenden 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

- Das Recht der Einsatzkräfte auf größtmögliche Sicherheit und deren Umsetzung
- Grundlagen der multiprofessionellen Sichtweise am Einsatzort
- Notwendigkeit von Gewalt und Möglichkeiten der Gewaltlosigkeit in der Einsatzsituation
- Besonderheiten verbaler Deeskalation in unterschiedlichen Notfalleinsätzen:
 - Psychiatrischer Notfall
 - Eindringen in Wohnungen
 - Zwangsmaßnahmen
 - Berücksichtigung der unterschiedlichen Örtlichkeiten (Wohnung, Rettungswagen usw.)

Diese Ausbildung beinhaltet spezialisierte Inhalte für Mitarbeitende in Institutionen/Unternehmen, die behördliche bzw. notwendige Maßnahmen um- und/oder durchsetzen müssen. Hierzu gehören Justizvollzugsanstalten, 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 aggressionsauslösenden 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

- Professionelles Deeskalationsmanagement im Kontext der Umsetzung notwendiger, konkreter Maßnahmen
- Professionelle Beziehungsmuster bei Personenkontrollen und/oder freiheitsentziehenden Maßnahmen
- Analyse von Eskalationsprozessen bei der Umsetzung von notwendigen, konkreten Maßnahmen
- Besonderheiten verbaler Deeskalation bei typischen Gefährdungssituationen
- Deeskalierende Aufstellung und Vermittlung von Regeln und Grenzen
- Deeskalierender Umgang mit Regelverletzungen
- Deeskalierende Grenzsetzungen im akuten Konfliktfall
- Deeskalierende Methode bei der notwendigen Umsetzung von Konsequenzen und Maßnahmen

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 aggressionsauslösenden 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
- Aggressionsauslösende 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 Stereotypen
- 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

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 aggressionsauslösenden 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 hocherreagte 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), Forensik

Für vor 2012 ausgebildete Deeskalationstrainer*innen bieten wir Trainerweiterbildungen zum Vier-Stufen-Immobilisationskonzept an. Bitte kontaktieren Sie uns, wenn Sie Interesse an 4-SIK®-Fortbildungen haben.

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

Bereich

Straße und Hausnummer

PLZ

Ort

Land

E-Mail

Telefon

Datum und Unterschrift der/des Teilnehmenden

Datum, Stempel und Unterschrift der Institution

Die aufgeführten Anmelde- und Zahlungsbedingungen, sowie Haftungsausschlüsse, Durchführungsmodalitäten und die Informationen zum Datenschutz habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiere sie mit meiner Unterschrift.

Anmeldebedingungen:

Mit dem Eingang der Anmeldung beim Veranstalter gilt die Anmeldung als verbindlich getätigt. Die gesetzliche Rücktrittsfrist 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 Monaten 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 Ausbildungsunterlagen (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, Umfangs und welcher Dauer, entbindet die Institution oder Teilnehmende nicht von der mit dieser Anmeldung eingegangenen Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Veranstalter. Eine Kündigungsmöglichkeit 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 Mehrkostenpauschale in Höhe von € 100,-/Tag + 20% USt. Diese Regelung ersetzt nicht die o.a. Zahlungsverpflichtung bei Fehlzeiten zu den vorgesehenen 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 Ausbildungsordnungsgemäß 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 gehören 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 ausgeschlossen, 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



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

