

Kollegiale Erstbetreuung



www.prodema-online.de

**Ausbildung in kollegialer Erstbetreuung
und Nachsorge
für traumatisierte Mitarbeitende**

**Professionelles Deeskalationsmanagement
im Gesundheits-, Erziehungs- und Sozialwesen**

 **LÖSUNGSMITTEL**
Das Mittel zum Weg

 **ProDeMa®**
Autorisierter Kooperationspartner
ÖSTERREICH

Inhalt

Spezialisierte Ausbildung „Kollegiale Erstbetreuung“ KEB	2
Ziel der Kollegialen Erstbetreuung	2
Notwendigkeit einer institutionell gesicherten kollegialen Erstbetreuung	3
Prinzipien kollegialer Erstbetreuung	4
Die Bedeutung des Verhaltens von Führungskräften	4
Fort- und Ausbildungsvarianten	5
Kosten	5
Informationen zum Institut ProDeMa®	6
Anmeldung zur Ausbildung	7

Spezialisierte Ausbildung „Kollegiale Erstbetreuung“ KEB

Neben berufsbegleitenden Aus-, Fort-, und Trainerweiterbildungen sowie Fachtagungen gehört auch die Ausbildung zum/zur „Kollegialen Erstbetreuer*in“ zu unseren Angeboten.

Seit dem Jahr 2010 bietet das Institut ProDeMa® KEB als spezialisierte Inhouse-Ausbildung und als offene regionale Ausbildung an.

Bisher hat das Institut ProDeMa® ca. 45 Inhouse-Ausbildungen und offene regionale Ausbildungen durchgeführt und somit ca. 480 Kollegiale Erstbetreuer*innen ausgebildet.

Ziel der Kollegialen Erstbetreuung

Ziel der kollegialen Erstbetreuung ist es, die Verarbeitung des potenziell traumatisch belastenden Ereignisses sowohl bereits in der akuten Schockphase wie auch in der späteren subakuten Phase positiv zu beeinflussen. Dies bedeutet für betroffene Mitarbeiter*innen, sie erhalten die notwendige kollegiale Unterstützung und Begleitung in den ersten entscheidenden Minuten oder Stunden nach einem belastenden Ereignis. Dabei sind nur wenige Interventionen erforderlich; jedoch sind diese für die gelungene Verarbeitung eines belastenden Ereignisses wichtig und unverzichtbar.

Notwendigkeit einer institutionell gesicherten kollegialen Erstbetreuung

Da Übergriffe durch Klient*innen und deren Angehörige in Einrichtungen grundsätzlich nicht auszuschließen sind, kommen Mitarbeitende immer wieder in Situationen, in denen sie belastende Ereignisse erleben und ggfs. in deren Folge traumatisiert werden (z.B. verbale Aggressionen, Bedrohungen). Das Risiko einer akuten Traumatisierung besteht in fast jedem Berufszweig. Dabei sind nicht nur die direkt Betroffenen gefährdet, sondern auch Zuschauende, Zeug*innen, Angehörige und Helfende wie z.B. Feuerwehrleute, Polizei oder Mitarbeitende des Rettungsdienstes.

Definitionen/Erläuterungen

Die Definition von Trauma im Rahmen dieser Ausbildung bedeutet

- Verletzung, Wunde, seelischer Schock, starke seelische Erschütterung
- Ein belastendes, plötzliches Ereignis (critical incident) mit so starker Einwirkung auf die Psyche und dem Erleben von funktionaler Hilflosigkeit, dass es die normalen Verarbeitungsfähigkeiten eines Menschen überwältigt

Traumatisierungen können ausgelöst werden u.a. durch

- Naturkatastrophen (z.B. Vulkanausbrüche, Hochwasser, Erdbeben)
- Menschlich oder technisch verursachte Katastrophen und Unfälle (z.B. Autounfälle, Zugunglücke, Flugzeugabstürze, Betriebsunfälle, Brandkatastrophen)
- Überfälle (z.B. auf Banken, Tankstellen, Geschäfte, Überfälle auf offener Straße)
- Körperliche, sexuelle oder psychische Gewalt aller Art
- Kriegereignisse (z.B. Granatenschock, Bombenabwürfe, grausame Geschehnisse)
- Gewaltsituationen aller Art
- Plötzliche Todesfälle von Klientel und/oder Angehörigen
- Plötzliche Krisenereignisse (z.B. Massenpaniken bei Großereignissen, Ausschreitungen bei Demonstrationen)

Das Geschehene und Erlebte löst einen Schockzustand aus, ein akutes Psychotrauma, in dem Menschen ungewohnt reagieren und in besonderer Weise gefährdet sind, z.B. durch akute Belastungsreaktionen wie Zittern, Erstarren, Herzrasen, Fehlathmungen, Hysterie, katatonen Reaktionen, Schreien, Angstzustände, Derealisations- und/oder Depersonalisationsphänomene u.v.m.

Mit diesen Belastungsreaktionen treten erhebliche Beeinträchtigungen der Konzentrations- und Wahrnehmungsfähigkeit sowie der kognitiven Leistungsfähigkeit auf. Diese Reaktionen und Beeinträchtigungen können für Klient*innen und andere Personen wiederum gefährlich werden, wenn Betroffene in diesem Zustand weiterhin verantwortungsvolle Tätigkeiten ausüben (z.B. weiterarbeiten und/ oder am Straßenverkehr teilnehmen).

Nach Abklingen des Schockzustandes erleben Betroffene häufig, wie sich die akuten Belastungsreaktionen zu subakuten ändern oder in selteneren Fällen zu posttraumatischen Belastungsstörungen ausprägen. Dies hat eine zunehmende Beeinträchtigung der alltäglichen Lebensführung sowie eine Beeinträchtigung der Arbeitsfähigkeit zur Folge. So kann es z.B. zu Intrusionen (Wiedererinnern und Wiedererleben von psychotraumatischen Ereignissen), Schlafstörungen, Angstattacken, Wut- oder Hassgefühlen, Schuld- oder Schamgefühlen, Suchtverhalten kommen.

Misslingt die Verarbeitung, resultieren daraus dauerhafte Störungen mit massiven psychischen und (psycho-) somatischen Folgen wie z.B. posttraumatische Belastungsstörungen (F 43.1 ICD-10), Dissoziative Störungen - Konversionsstörungen (F 44 ICD-10).

Eine gelungene kollegiale Erstbetreuung ist die beste Prävention, die eine Institution zur Vermeidung posttraumatischer Belastungssyndrome oder Sekundärtraumatisierungen für Mitarbeitende leisten kann.

Die Folge einer nicht stattfindenden oder nicht ausreichenden Unterstützung von Mitarbeitenden in deren inneren Not und im Erleben der funktionalen Hilflosigkeit kann einen gravierenden Einfluss auf die zukünftige Gesundheit und das Leistungsvermögen haben.

Erleben Betroffene sogar ein für sie eher belastendes Verhalten von Führungskräften und/oder Kolleg*innen, so kann dies nicht nur einen negativen Einfluss auf die künftige Gesundheit haben, es beeinflusst mitunter die Loyalität und die Arbeitsmotivation. Soziale Beziehungen im Arbeitsumfeld können sich verändern, es kommt zu inneren Kündigungsprozessen.

Treffen Institutionen die Entscheidung, eine Nachsorgekonzeption wie die kollegiale Erstbetreuung einzuführen und umzusetzen, trägt dies zur wesentlichen Verbesserung des Arbeits- und betrieblichen Gesundheitsschutzes sowie dem Wohle der Mitarbeitenden bei.

Prinzipien kollegialer Erstbetreuung

Durch die Erkenntnisse der Evaluationsstudien nach Ereignissen wie dem Zugunglück bei Enschede im Juni 1998, nach dem Terroranschlag vom 11. September 2001 und dem Tsunami im Dezember 2004 in Südostasien wurden alte Debriefing-Konzepte und bisherige Konzepte der psychologischen Ersthilfe in Frage gestellt, diskutiert, differenziert und einer Überarbeitung unterzogen.

Als besonders kritisch erwies sich in den Studien, dass Betroffene einzeln oder in Gruppen dazu aufgefordert wurden, noch während der Schockphase über das Erlebte oder über ihre Gefühle sprechen zu müssen. Durch diese Vorgehensweise wurden Retraumatisierungen bei Betroffenen ausgelöst und dadurch die Prognosen erheblich verschlechtert. In der Kollegialen Erstbetreuung werden Betroffene während der Schockphase nicht zu dem Geschehen befragt und sie werden auch nicht aufgefordert, gegenwärtige Gefühle zu beschreiben.

Die Durchführung einer kollegialen Erstbetreuung beruht im Wesentlichen auf sechs Elementen.

- Betroffenen durch Anwesenheit und Begleitung Sicherheit sowie Stabilisierung geben.
- Betroffene vom Geschehen in einen ruhigen Raum oder eine ruhige Umgebung wegführen, um sie dort vor Befragungen und vor weiteren Reizen aller Art zu schützen.
- Unterstützung, Hilfe und Begleitung bei den jeweiligen akuten Belastungsreaktionen.
- Äußere und innere Reorientierungsprozesse einleiten
- Momentane Bedürfnisse erkennen, erfragen und nach Möglichkeit umsetzen.
- Falls notwendig an professionelle Helfer überleiten (z.B. ärztliche/fachärztliche Betreuung, psychologische Fachdienste etc.) oder für eine soziale Anbindung an Familie, Freunde oder Kolleg*innen sorgen.

Rückmeldungen Betroffener zeigen, dass traumatisierte Mitarbeiter*innen eine Begleitung von Kolleg*innen oder direkten Vorgesetzten einer Begleitung durch spezialisierte, externe Krisen-Interventions-Teams direkt im Anschluss nach einem „besonderen“ Ereignis deutlich vorziehen.

Aufgaben der Kollegialen Erstbetreuer*innen

Damit betroffene Mitarbeiter*innen die notwendige kollegiale Begleitung und Unterstützung in den ersten entscheidenden Minuten oder Stunden nach einem belastenden Ereignis erhalten, muss es Strukturen/Verfahren geben, die regeln, wie die Information über ein entsprechendes Ereignis die kollegialen Erstbetreuer*innen erreicht, damit diese möglichst schnell aktiv werden können.

Gemäß den oben beschriebenen Prinzipien begleiten kollegiale Erstbetreuer*innen Betroffene bis zur vollständigen Reorientierung und sorgen für die Umsetzung geäußerter Bedürfnisse.

- Sie organisieren die Begleitung betroffener Kolleg*innen bei Bedarf nach Hause oder zu einem notwendigen Arztbesuch
- Kollegiale Erstbetreuer*innen sorgen für die Erledigung notwendiger Formalitäten wie z.B. Unfallmeldungen, Informationen an relevante Personen/Abteilungen
- Kollegiale Erstbetreuer*innen begleiten Betroffene in den ersten Tagen nach einem belastenden Ereignis, indem sie mehrmals Kontakt aufnehmen, um den weiteren Verlauf der Belastungsreaktionen und ggfs. weitere Unterstützungsnotwendigkeiten einzuschätzen
- Sie organisieren die Überleitung zu Hilfsangeboten der Unfallversicherungsträger, z.B. probatorische Sitzungen, sowie bei Bedarf die Vermittlung an professionell Helfende, wie z.B. Traumatherapeut*innen
- Kollegiale Erstbetreuer*innen sind in der Lage, gemeinsam mit allen relevanten und verantwortlichen Personen einer Institution eine Nachsorgekonzeption zu erarbeiten bzw. die oft schon bestehende Konzeption, um die neuen Erkenntnisse zu aktualisieren
- Sie informieren Führungskräfte und Mitarbeitende in bis zu 3-stündigen Schulungen über die wesentlichen Inhalte und die wichtigsten „dos und don'ts“ im Umgang mit traumatisiert belasteten Mitarbeiter*innen, so dass möglichst alle Mitarbeitende Betroffene in den ersten entscheidenden Minuten oder Stunden nach einem belastenden Ereignis angemessen begleiten und betreuen können.

Die Bedeutung des Verhaltens von Führungskräften

Ergebnis einer Literaturstudie (Führung – Auswirkungen auf die Gesundheit, Sabine Gregersen -BGW, in BKK Gesundheitsreport 2011, ab Seite 129) sowie die Studie von Dr. Dirk Richter (Dirk Richter, Patientenübergriffe – Psychische Folgen für Mitarbeiter, Theorie, Empirie, Prävention, Psychiatrie-Verlag, Bonn 2007) zeigen auf, dass insbesondere das Verhalten von Führungskräften einen maßgeblichen Einfluss auf die Gesundheit von Mitarbeitenden hat. Dies im Positiven wie im Negativen. Der Unterstützung durch Führungskräfte kommt somit eine besondere Bedeutung zu.

In Zusammenhang mit der Betreuung/Begleitung von Mitarbeitenden nach Übergriffen durch Klientel belegt die Studie von Dr. Dirk Richter, dass die Folgen für Mitarbeitende nach einem Übergriff dort signifikant ausgeprägter waren, bei denen die Unterstützung der Leitung subjektiv als nicht ausreichend empfunden wurde.

Fort- und Ausbildungsvarianten

Inhouse-Ausbildung

„Kollegiale Erstbetreuer*innen“ KEB 3 + 1

Die Ausbildung zum/zur „Kollegialen Erstbetreuer*in“ findet im Rahmen einer 3-tägigen Ausbildung (im Block) und 1-Vertiefungstag im Abstand von ca. 6 Monaten nach der Ausbildung statt.

Zielsetzung der Ausbildung

- Wissensvermittlung zur kollegiale Erstbetreuung und Nachsorge für Mitarbeitende/Kolleg*innen und Führungskräfte
- Vermittlung theoretischer und praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit potenziell traumatisierenden Ereignissen, Kompetenzschulung
- Vermittlung von Möglichkeiten zur Erstellung einer Nachsorgekonzeption bzw. zur Aktualisierung einer bestehenden Nachsorgekonzeption

Inhalte der Ausbildung

- Einführung in die Psychotraumatologie
- Richtlinien und Verhaltensempfehlungen zum Umgang mit potenziell traumatisierten Mitarbeitenden
- Konsequenzen falschen Verhaltens im Umgang mit potenziell traumatisierten Mitarbeitenden
- Grundzüge kollegialer Erstbetreuung, „dos und don'ts“, Prozessdarstellung
- Darstellung und Interpretation der Richter-Studie
- Informationen über unterschiedliche Arten und Typen von Belastungsreaktionen
- Übungen zu notwendigen Erstinterventionsmöglichkeiten
- Situationstraining kollegialer Erstbetreuung mit Videoanalyse
- Intensivtraining einzelner Komponenten/Kompetenzen
- Möglichkeiten der Nachbetreuung durch kollegiale Erstbetreuer*innen
- Arbeits- und unfallrechtliche Aspekte
- Möglichkeiten und Grenzen kollegialer Erstbetreuung
- Aufbau und Ablauf einer kollegialen Erstbetreuung als Teil der innerbetrieblichen Nachsorgekonzeption
- Überleitung in die Nachbearbeitung

Modul 1 - ohne Begrenzung der Teilnehmer*innen

Am Vormittag des ersten Tages der Ausbildung KEB sollten alle Ausbildungsteilnehmer*innen, Führungskräfte sowie weitere Interessierte der Einrichtung anwesend sein. Es werden Informationen im Umgang mit potenziell traumatisierten Mitarbeitenden vermittelt, zusätzlich werden die Elemente einer angemessenen Nachsorgekonzeption vorgestellt. Hierbei nehmen Führungskräfte und Geschäftsführung eine besondere Funktion ein. Zudem werden notwendige Kompetenzen und Organisationsaspekte für den Einsatz der künftigen kollegialen Erstbetreuer*innen in der Institution thematisiert.

Modul 2 - max. 12 Teilnehmer*innen

Ab Nachmittag des ersten Tages werden ausschließlich die künftigen „Kollegialen Erstbetreuer*innen“ geschult.

Vertiefungstag - max. 12 Teilnehmer*innen

Der Vertiefungstag ca. 6 Monate nach Ende der 3-tägigen Ausbildung hat zum Ziel, bereits durchgeführte kollegiale Erstbetreuungen zu supervidieren und fachliche Inhalte aufzufrischen – vor allen für diejenigen Teilnehmer*innen, die noch keine kollegiale Erstbetreuung durchgeführt haben. Darüber hinaus ist es allen Teilnehmenden möglich, weitere Themen und Inhalte bei Bedarf in Theorie und Praxis zu vertiefen. Zudem werden bis dahin durchgeführte Veränderungen in der Nachsorge-konzeption der Institution besprochen und ggfs. weitere Verbesserungen angeregt.

Anzahl der Teilnehmenden

Die Begrenzung der Anzahl der Ausbildungsteilnehmenden auf max. 12 Teilnehmer*innen gewährleistet bestmögliche Trainingsbedingungen und bewährt sich bei der Durchführung von Situationstrainings sowie dem Training der Gesprächsführungstechniken.

Die Teilnehmer*innen bekommen sämtliche notwendigen Materialien und Schulungsunterlagen für ihre zukünftigen Aufgaben ausgehändigt.

Offene-regionale-Ausbildung

„Kollegiale Erstbetreuer*innen“ KEB 3 + 1

Erfahrungsgemäß werden KEB-Ausbildungen als Inhouse-Angebot gebucht. Um einzelnen Interessent*innen die Ausbildung zu ermöglichen, bietet das Institut als Veranstalter die KEB-Ausbildung auch als offene regionale Ausbildung an. Termine und Veranstaltungsorte finden Sie auch auf unserer Homepage www.prodema-online.de

Fachtage/Workshops/Vorträge

Wenn Sie Interesse an Workshops oder Vorträgen als Einstieg zum Thema „Kollegiale Erstbetreuung“ haben, wenden Sie sich bitte an das Institut ProDeMa®. Wir beraten Sie gerne und finden ggfs. ein für Sie passendes Angebot.

Kosten

Inhouse-Ausbildung

„Kollegiale Erstbetreuer*innen“ KEB 3 + 1

1.600,- Euro/Tag + 20% USt; zzgl. Reise- und Übernachtungskosten

Offene regionale Ausbildung

„Kollegiale Erstbetreuer*innen“ KEB 3 + 1

800,00 Euro/pro Teilnehmer*in + 20% USt

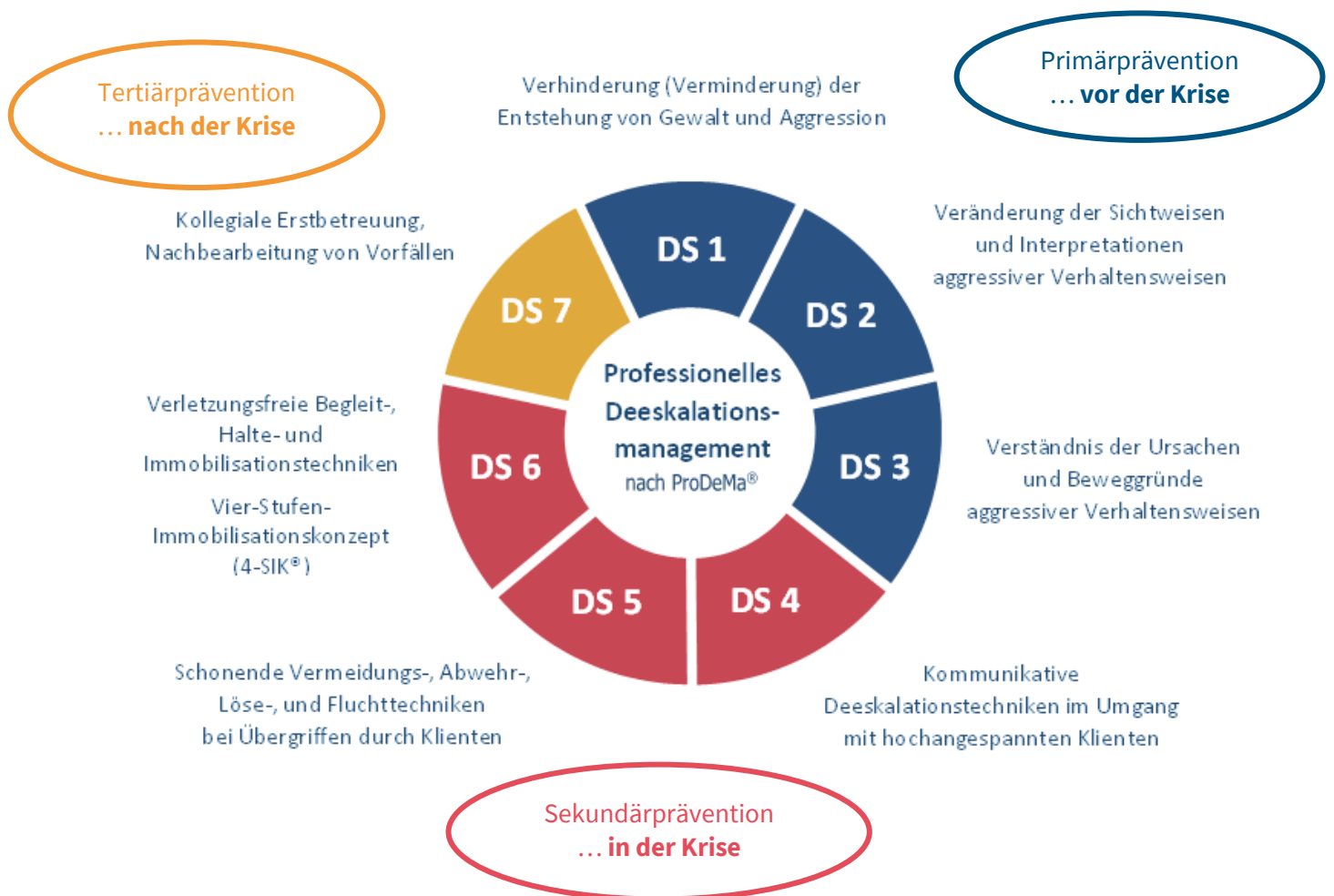
Informationen zum Institut ProDeMa®

Mit dem Ziel, Mitarbeitenden aus dem Bereich des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens professionelles Handeln im Umgang mit Aggression und Gewalt zu vermitteln, entwickelten Dipl. Psych. Ralf Wesuls und Thomas Heinzmann (Fachkrankenpfleger für Psychiatrie), in Zusammenarbeit mit Ludger Brinker von der Unfallkasse Baden-Württemberg im Jahr 2002 die Konzeption für die ProDeMa®-Ausbildung.

Die erste 10-tägige-Multiplikatoren-Ausbildung startete im Jahr 2003. Was zunächst als Konzept für den Fachbereich Psychiatrie entwickelt wurde, konnte bereits nach wenigen Jahren auf die unterschiedlichsten Anforderungen weiterer Fachbereiche angepasst werden, um eine maximale Praxistauglichkeit für alle Teilnehmenden zu gewährleisten.

Im Rahmen der Ausbildung zu Professionellen Deeskalationstrainer*innen ist die Planung, Durchführung und Koordination von Maßnahmen für einen bestmöglichen Umgang mit Gewalt und Aggression in einer Institution fester Bestandteil. Hierzu gehören unter anderem auch die Gestaltung gefährdungsarmer Arbeitsplätze und der Arbeitsumgebung sowie die Nachbearbeitung (ggf. Dokumentation) bei Vorkommnissen, vor allem bei Übergriffen, und die Nachsorgeregelungen für betroffene Mitarbeiter*innen.

Bereits hier wird Bezug genommen auf die Notwendigkeit, Vorkehrungen und/oder Verfahren im Rahmen eines Deeskalationsmanagements festzulegen, was in der Darstellung des Kreismodells nachvollziehbar wird. Die Grafik veranschaulicht ein in sich schlüssiges Gesamtkonzept, das einerseits aufeinander aufbaut, andererseits – bei Bedarf – modular umgesetzt werden kann.





Schriftliche Anmeldung an
LÖSUNGSMITTEL GsbR
Hasledt 18
A - 4724 Eschenau
Fax: + 43 (0) 7278 – 20318

Kursbezeichnung

Kursbeginn

Vertiefungstag

Angaben der/des Teilnehmenden

Name

Vorname

Straße (privat)

PLZ, Ort (privat)

Tel.

E-Mail

Datum und Unterschrift der/des Teilnehmenden

Angaben der Institution

Institution

Bereich

Straße

PLZ, Ort

Ansprechpartner*in und Funktion

Tel.

E-Mail

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.

Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

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 Vertiefungstag, der Bestandteil der Ausbildung ist und im Abstand von ca. 6 Monaten nach der Ausbildung stattfindet. Bis 6 Wochen vor Beginn der Ausbildung kann jedoch ein anderer Teilnehmer oder eine andere Teilnehmerin kostenfrei als Ersatz angemeldet werden. Eine schriftliche Anmeldebestätigung erfolgt nach Eingang der Anmeldung. Mit der Bestätigung erhalten Teilnehmende, organisatorische Informationen zur Ausbildung. Eine gesonderte Anmeldegebühr wird nicht erhoben.

Zahlungsmodalitäten: Die Ausbildungskosten entnehmen Sie bitte der 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 der Ausbildung 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 Ausbildungstagen, gleich welchen Grundes, entbindet die Institution oder die/den Teilnehmenden nicht von der mit dieser Anmeldung eingegangenen Zahlungsverpflichtung gegenüber dem Veranstalter.

Zulässige Fehlzeiten: Die Fehlzeiten dürfen höchstens 20 % der gesamten Ausbildungszeit betragen. Wir empfehlen, im Falle von Fehlzeiten, Rücksprache mit den Dozent*innen zu halten. Sollten Teilnehmende an zertifikatsrelevanten Inhalten nicht teilgenommen haben (Situationstrainings, Gesprächsführungstrainings), stellen wir lediglich eine Teilnahmebescheinigung aus.

Haftungsausschlüsse: Eine Haftung der Veranstalter für Schäden, die Teilnehmer*innen sich, Dritten oder einer Sache zufügen, ist ausgeschlossen. Der Veranstalter haftet auch nicht für Schäden, die Teilnehmenden an ihnen gehörenden oder zur Ausbildung mitgebrachten Sachen entstehen. Die Geltendmachung von Schadensersatzansprüchen durch Teilnehmende wegen Verzuges des Veranstalters, ist auf Fälle des Vorsatzes und grober Fahrlässigkeit beschränkt. 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 – 0318
office@loesungsmittel.a

www.loesungsmittel.at

 **ProDeMa®** Professionelles
Deeskalationsmanagement

 **4 - SIK®**
Konzept

 **KEB** Kollegiale
Erstbetreuung

 **Burnout**
Resilienz