

## Deeskalationstrainer\*in



[www.prodema-online.at](http://www.prodema-online.at)

**Multiplikatoren Ausbildung im deeskalierenden  
Umgang mit betreuten Menschen**

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

**Fachbereich**

**Psychiatrie und Forensik**

**Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken**

 **Institut**  
ProDeMa<sup>®</sup>

In Kooperation mit

 **LÖSUNGSMITTEL**



### **Fachliche Beratung**

Gerd Weissenberger  
Institut für Professionelles  
Deeskalationsmanagement  
Bahnhofstraße 52  
D - 73329 Kuchen  
Tel: + 49 (0) 7331 - 946 786 - 0  
Fax: + 49 (0) 7331 - 946 786 - 9  
[info@prodema-online.at](mailto:info@prodema-online.at)  
[www.prodema-online.at](http://www.prodema-online.at)

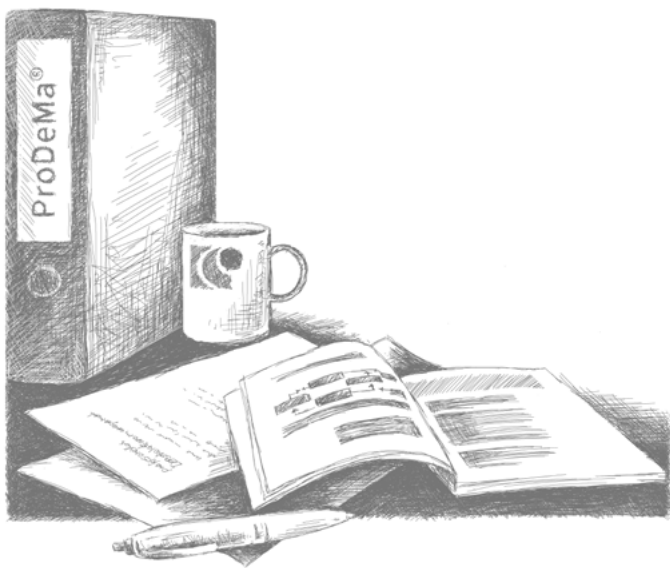


### **Anmeldung und Organisation**

LÖSUNGSMITTEL GsbR  
z. Hd. Philipp Diermaier  
Hasledt 18  
A - 4724 Eschenau  
Fax: + 43 (0) 7278 - 20318  
[office@loesungsmittel.at](mailto:office@loesungsmittel.at)  
[www.loesungsmittel.at](http://www.loesungsmittel.at)

## Inhalt

Notwendigkeit eines Professionellen Deeskalationsmanagements	5
Das Präventionskonzept	5
I. 1-Tages-Fortbildungen und Fachtagungen	6
II. Inhouse-Seminare für Mitarbeitende	6
III. Deeskalationstrainerausbildung Ausbildung zum/zur Deeskalationstrainer*in	7
Der Praxisleitfaden	7
Aufbau und Struktur aller Deeskalationstrainerausbildungen	7
Kosten der Ausbildung	9
Aufbaublöcke für Deeskalationstrainer*innen	9
Ausbildung zum/zur Deeskalationstrainer*in	
<b>Psychiatrie und Forensik</b>	<b>10</b>
<b>Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken</b>	<b>11</b>
Termine und Ausbildungsort	11
Fortbildungen/Inhouse	
Vier-Stufen-Immobilisationskonzept® (4-SIK)	12
Verwaltung	13
Anmeldung zur Ausbildung	14



## Notwendigkeit eines Professionellen Deeskalationsmanagements

In allen Systemen der Sozial- und Gesundheitsinstitutionen (Psychiatrien, Krankenhäuser, Heime, Jugendhilfen, Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, 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 betreuten Menschen und von Mitarbeitenden 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 2200 ausgebildeten Trainer\*innen in über 1100 Institutionen in Deutschland, Österreich, Luxemburg, der Schweiz und Südtirol.

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.



## I. 1-Tages-Fortbildungen und Fachtagungen

### 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-Schulungen und Trainings durchzuführen.

Es entstehen Kosten in Höhe von 900,- € bis 1.700,- € (je nach TN-Zahl, Materialaufwand, Personal- und Technikaufwand, Reisezeit etc.). Gerne gestalten wir mit Ihnen oder für Sie große Fachtagungen mit Vorträgen und Workshops.

## II. Inhouse-Seminare 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-Seminare, wobei die Inhalte der Schulungen an die jeweiligen spezifischen Bedürfnisse der Institution und an die Klient\*innen angepasst werden. Für alle nachstehenden Bereiche des Gesundheits- und Sozialwesens haben wir spezialisierte Lehrtrainer\*innen, die aus den jeweiligen Praxisfeldern stammen. Die Kosten für einen Schulungstag liegen zwischen 900,- € und 1.400,- € (zzgl. Fahrt- und Übernachtungskosten) und sind abhängig von der Größe der Schulungsgruppe, dem/der jeweiligen Dozent\*in, dem Anfahrtsweg und der Anzahl der Schultage. Wir bieten Inhouse-Seminare für nachfolgende Zielgruppen bzw. Institutionen an:

- **Psychiatrien (sämtliche Fachbereiche), Forensik**
- **Allgemeinkrankenhäuser, somatische Kliniken, Reha-Kliniken etc.**
- **Kur-Kliniken, Rehabilitationseinrichtungen etc.**
- **Institutionen für Menschen mit Behinderung: Wohnheime, Werkstätten, Tagesstätten etc.**
- **Einrichtungen der Gehörlosen- und Blindenhilfe**
- **Gerontopsychiatrie, Alten- und Pflegeeinrichtungen, Betreute Wohneinheiten etc.**
- **Kinder- und Jugendpsychiatrie, Kinder- und Jugendeinrichtungen, Jugendstrafvollzug etc.**
- **Lehrkräfte für alle Schularten und Schulformen (Berufsschulen, Sonderschulen etc.)**
- **Kindergärten, Kindertageseinrichtungen, Einrichtungen der Kinderbetreuung**
- **Rettungsdienst, Feuerwehr, Polizei**
- **Ämter und Behörden: ÖPNV, ARGE´s, Ausländerbehörden etc.**
- **Justizvollzugsanstalten (JVA)**

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.

### III. 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 Gesundheitswesens bieten wir spezialisierte Deeskalationstrainerausbildungen durch erfahrene Lehrtrainer\*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

Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken

Institutionen für Menschen mit Behinderung

Institutionen für pflege-  
und betreuungsbedürftige Menschen

Institutionen für Kinder und Jugendliche

Kindertageseinrichtungen

Institutionen der Notfallversorgung

Justizvollzugsanstalten

Alle Ausbildungen haben zwar dieselbe gemeinsame Inhaltsstruktur (Deeskalationsstufen I bis VII) 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.

#### Der Praxisleitfaden

Der Praxisleitfaden „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. Der Praxisleitfaden kann auch unabhängig von Schulungen oder Ausbildungen über unsere Kontaktadresse bestellt werden. Bei der Bestellung größerer Mengen bzw. bei der Verteilung an Teilnehmende während einer Inhouse-Schulung werden entsprechende Rabatte eingeräumt. Die Preisliste dazu, eine dezidierte Inhaltsangabe des Leitfadens und das Bestellformular finden Sie auf unserer Homepage.

#### 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 Wiederholungstermine zur Auffrischung an.

Deeskalationstrainer\*innen sind Ansprechpartner\*innen für Übergriffopfer, leisten Kollegiale Erstbetreuung, informieren über posttraumatische Belastungssymptome und sorgen ggf. für eine Überleitung des Mitarbeiters, der Mitarbeiterin an interne oder externe Traumatherapeut\*innen. Sie stehen mit ihrer Beratungskompetenz Teams zur professionellen Nachbearbeitung von Vorfällen zur Verfügung und werten in Gesprächen mit Mitarbeitenden oder Klientel Vorkommnisse, mit dem Ziel der Tertiärprävention, aus.

## Ausbildungsumfang bei 12-tägigen Ausbildungen

152 Stunden, davon 96 Stunden Präsenzphasen (5 Blöcke à 2 bzw. 3 Tage im Abstand von 4 - 8 Wochen), 40 Stunden nachgewiesene Praxisstunden während der Ausbildung (Heimarbeit) und 16 Stunden Gruppen-Supervision (jeweils 1 Tag in jeweils halbjährigem Abstand zum 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 auch 15-tägige spezialisierte Inhouse-Ausbildungen durch, z.B. bei Institutionen mit jungen Menschen und Menschen mit Behinderungen (Kombination zweier Fachbereiche).

## Ausbildungsinhalte aller Deeskalationstrainerausbildungen in den Präsenzphasen

- Aufbau und Qualitätssicherung eines Deeskalationsmanagements
- Wissensvermittlung, Gruppenarbeiten und Übungen zu den Deeskalationsstufen I bis III
- 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
- Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei Übergriffen durch Klientel, schonende Begleittechniken, 4-Stufen Immobilisations-technik mit Train-the-Trainer-Einheiten
- Kleine Psychotraumatologie und kollegiale Erstbetreuung nach Übergriffen, Aufbau einer Nachsorgekonzeption
- Tertiärprävention nach Vorfällen mit herausfordernden oder aggressiven Verhaltensweisen
- Training typischer Schlüsselsituationen in der Arbeit von Deeskalationstrainer\*innen

## 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)
- Innerbetriebliche Vernetzung mit 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 Schulungen und Trainings zu erleichtern, finden während der Ausbildung folgende Maßnahmen statt:

- Große Vielfalt an methodischen und didaktischen Tipps und Hinweisen
- Durchführung einer Lehrprobe mit Video-Feedback im Einzelgespräch
- Train-the-Trainer-Einheiten
- Erarbeitung eigener didaktischer Ideen
- Aushändigung sämtlicher Lehrmaterialien (Power-Point-Präsentationen, Lehrvideos, Arbeitsblätter etc.)

## Prüfungen

Für die Körperinterventionstechniken (Deeskalationsstufen V und VI) weisen die Teilnehmer\*innen in einer Prüfung nach, dass sie eine erlernte Technik beherrschen und präzise an die Teilnehmenden ihrer Institution weitervermitteln können. Zusätzlich erfolgt eine praktische Lehrprobe zur theoretischen Wissensvermittlung und ein intensives Coaching zur Durchführung eines Situationstrainings.



## Leistungsnachweis

Abgabe des Konzepts zur Implementierung des Professionellen Deeskalationsmanagements in der eigenen Institution.

## Zertifikat

Nach Abgabe des Leistungsnachweises und Absolvierung der Prüfung 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.

## Qualitätssicherung und Nachbetreuung ausgebildeter Deeskalationstrainer\*innen

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

- 2 verbindliche Supervisionen in jeweils halbjährigem Abstand zum Kursende
- Fortbildungsangebote zur Vertiefung, Ergänzung und Weiterentwicklung 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: Permanenter Update-Service in geschütztem Trainer-Login der Homepage mit neuesten inhaltlichen Entwicklungen, neuen Lehrmaterialien, Lehrvideos, Fachartikeln, Literaturhinweisen, Trainerbeiträgen, Trainerforum und Vergünstigungen für Fortbildungen und Fachtagungen
- 2- bis 3-tägige Aufbaublöcke/Module für weitere Spezialisierungen
- Regionaltreffen (2 x jährlich) in Deutschland (6 Regionen), in der Schweiz und in Österreich.

## Kosten der Ausbildung

### PSYCH 2019-03 Innsbruck (A)

12 Tage: 3 600,- € + 20% Ust.

### SOM 2019-03 Innsbruck (A)

12 Tage: 3 600,- € + 20% Ust.

### SOM PSYCH 2019-03 Innsbruck (A)

15 Tage: 4 500,- € + 20% Ust.

Jeweils zzgl. 2 Supervisionen mit je 230,- € (+ 20% USt.)

In den Kosten enthalten sind ausgiebige Seminarverpflegung (Kaffee, Tee, Kaltgetränke, 2 Pausenverpflegungen, warmes Mittagsmenü), sämtliche Unterrichtsmaterialien, DVD mit Videos, Arbeitsblätter und Power-Point-Präsentationen für die eigene Schulungsgestaltung, Lehrbroschüre u.a.

Kostenvoranschläge für Inhouse-Ausbildungen werden auf Anfrage erstellt.

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 die Möglichkeit für ausgebildete Deeskalationstrainer\*innen, sich das ergänzende Fachwissen eines anderen Spezialisierungsbereiches in Aufbaublöcken anzueignen. Qualifiziert sich z.B. eine Teilnehmerin, ein Teilnehmer in der Ausbildung für Psychiatrie zum/zur Deeskalationstrainer\*in, besteht die Möglichkeit das spezialisierte Wissen aus einer anderen Ausbildung in 3-tägigen Aufbaublöcken zu erwerben.

## Spezialisierungsbereiche

Psychiatrie und Forensik

Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken

Menschen mit Behinderung

Pflege- und betreuungsbedürftige Menschen

Kinder und Jugendliche

Kindertageseinrichtungen

Notfallversorgung

Justizvollzug

### Psychiatrie und Forensik

Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Patienten und Angehörigen im klinischen und ambulanten Setting von Psychiatrien, forensischen Einrichtungen, Fachkliniken sowie ambulanter Versorgung.

In all diesen Einrichtungen reagieren Patient\*innen oder Angehörige in vielerlei Krisensituationen immer wieder mit z.T. heftigsten aggressiven Verhaltensweisen, z.B. bei Wahnerkrankungen oder in Aufnahmesituationen, Entzugs- oder Entgiftungsphasen, Alkoholintoxikationen oder sonstigen Verwirrheitszuständen. In forensischen Einrichtungen erweitert sich die Problematik um die Klientel der dissozialen Patient\*innen und der Patient\*innen mit Persönlichkeitsstörungen. Die Ausbildung setzt neben den allgemeinen Ausbildungsinhalten folgende inhaltliche Schwerpunkte:

- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt in o.a. Einrichtungen
- Professionelles Deeskalationsmanagement im klinischen und ambulanten Kontext
- Ergebnisse von Studien zur Gefährdungsanalyse, besondere Gefahrenbereiche in o.a. Einrichtung
- Möglichkeiten der Primärprävention: Verhinderung und Verminderung von aggressionsauslösenden Reizen im klinischen und ambulanten Setting in o.a. Einrichtungen
- Das Recht der Patient\*innen auf professionelle Hilfe bei krankheitsbedingten aggressiven Verhaltensweisen
- Besondere aggressionsauslösende Reize bei unterschiedlichen Krankheitsbildern und Störungen
- Wahrnehmung, Interpretation und Bewertungsmuster: Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
- Private und professionelle Beziehungsmuster in der Arbeit mit Patient\*innen im klinischen Setting
- Systemischer Eskalationskreislauf: Analyse von Eskalationsprozessen im Klinikalltag
- Ursachen und Beweggründe von aggressiven Verhaltensweisen von Patient\*innen und Angehörigen
- Aggressive Verhaltensweisen bei subjektiv erlebter Ohnmacht und Fremdbestimmung in geschlossenen Einrichtungen
- Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
- Besonderheiten verbaler Deeskalation bei unterschiedlichen Krankheitsbildern und Störungen: akute Psychose, Borderline-Symptomatik, Intoxikationszustände, Manie etc.
- Situationstraining: Deeskalation in typischen Gefährdungssituationen in psychiatrischen Einrichtungen
- Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Angriffen von Patient\*innen
- Notwendigkeit, Reflexion und deeskalierende Durchführung von Zwangsmaßnahmen
- Verletzungsfreie und menschenwürdige Halte- und Begleittechniken
- Schonende Begleittechniken, 4-Stufen Immobilisationstechnik: Einsatz von Haltetechniken mit Integration der verbalen Deeskalation zur Verhinderung von Fixierungen bei hochregierten Patient\*innen
- Deeskalierende Methoden der Begleitung von fixierten Patient\*innen zur Verkürzung der Fixierungsdauer
- Nachbearbeitung von Vorfällen mit Patient\*innen, den Mitarbeiter\*innen und/oder dem Team (Tertiärprävention)
- Kollegiale Erstbetreuung und Nachsorge bei Übergriffen, Führungsverhalten und deren Auswirkungen im Umgang mit traumatisierten Mitarbeiter\*innen

Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Patient\*innen und Angehörigen im klinischen und ambulanten Setting von somatischen Kliniken (Allgemeinkrankenhäuser, Zentralkliniken, Universitätskliniken, Fachkliniken, Rehakliniken).

In all diesen Einrichtungen reagieren Patient\*innen oder Angehörige in vielerlei Krisensituationen immer wieder mit z.T. heftigsten aggressiven oder verweigernden Verhaltensweisen. Besonders betroffen sind Ambulanzen, Aufnahmestationen, Rettungsstellen, Intermediate Care und Intensivstationen. Die Ausprägungen der krisenhaften Situationen in den jeweiligen Abteilungen sind sehr unterschiedlich. Während in aufnehmenden Bereichen Intoxikationen, echte und scheinbare Notfälle, Wartezeiten und empfundene Ungleichbehandlung bei den Patient\*innen oder Angehörigen die häufigsten Auslöser für Aggressionen sind, kommt es im stationären Bereich vermehrt zu Verweigerungen und herausforderndem Verhalten aufgrund von z.B. mangelnder Zeit der jeweiligen Ansprechpartner\*innen, Einschränkung bewährter Kompensationsstrategien und Verwirrheitszuständen bei den Patient\*innen.

In der stationären Versorgung ist der hohe Anteil an betagten Menschen besonders hervorzuheben, welche u.U. an einer Vielzahl von Vorerkrankungen, psychischer, kognitiver und/oder neurologischer Beeinträchtigungen leiden. Notwendigen pflegerischen Maßnahmen, ärztlichen Behandlungen oder Untersuchungen wird mit Beleidigungen, Bedrohungen oder Verweigerungen durch Patient\*innen und Angehörige begegnet. Die Ausbildung setzt neben den allgemeinen Ausbildungsinhalten folgende inhaltliche Schwerpunkte:

- Ursachen und Beweggründe von aggressiven Verhaltensweisen von Patient\*innen und Angehörigen
  - Aggression in stark belastenden Situationen wie Tod und Trauer
  - Schmerz als besonderer Beweggrund für Aggression
  - Schwierige Verhaltensweisen bei Angehörigen als Fürsprechende der Patient\*innen
  - Verbale Deeskalation bei hochregten Patient\*innen und Angehörigen (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
  - Verbale Deeskalationsmöglichkeiten bei verwirrten und betagten Menschen mit stark eingeschränkten Sinnes- und Kommunikationsmöglichkeiten (intensives Training mit Video-Feedback)
  - Klientenzentrierte und systemische Gesprächsmöglichkeiten mit Patient\*innen oder Angehörigen nach erfolgter verbaler Deeskalation
  - Absolut schonende Vermeidungs-, Abwehr-, Löse- und Fluchttechniken bei Angriffen von Patient\*innen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt in o.a. Einrichtungen
  - Verhinderung von aggressionsauslösenden Reizen im klinischen und ambulanten Setting
  - Berücksichtigung von Triage-Systemen, rationalisierten und standardisierten Abläufen sowie den jeweiligen Erkrankungen oder Verletzungen
  - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
  - Systemischer Eskalationskreislauf: Analyse von Eskalationsprozessen
  - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen

### Termine und Ausbildungsort

#### **SOM PSYCH 2019-03 Innsbruck (A)**

Österreich

13.03. + 14.03.2019

10.04. – 12.04.2019

08.05. - 10.05.2019 Fokusblock PSYCH

05.06. – 07.06.2019 Fokusblock SOM

11.09. + 12.09.2019

10.10. + 11.10.2019

Seminarhaus

Haus der Begegnung der Diözese Innsbruck

Rennweg 12

A - 6020 Innsbruck

**Supervision**

20.04.2020

05.10.2020

## Vier-Stufen-Immobilisationskonzept® (4-SIK)

Das Vier-Stufen-Immobilisationskonzept ist eine Team-Methode, die am Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement von 2009 bis 2011 entwickelt und erprobt und 2012 veröffentlicht wurde. Sie bricht die gängigen Normen der Fixierung in psychiatrischen, forensischen und somatischen Einrichtungen und 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, an vier verschiedenen Stellen des Immobilisationsprozesses deeskalierend auf hocherreichte Patient\*innen einzuwirken (im Stehen, im Sitzen oder im Liegen).

Über verschiedene verbale Deeskalationstechniken gelingt die Herstellung einer vertrauensvollen therapeutischen Beziehung während der Patient gehalten wird. Bei nachlassender Körperspannung und Erregung und bei sich abzeichnenden Lösungen oder Absprachen wird die Patientin bzw. der Patient aus der körperlichen Kontrollübernahme losgelassen. So können Patient\*innen und Mitarbeiter\*innen nach einer Kontrollübernahme darauf Einfluss nehmen, weitere Immobilisations- oder Zwangsmaßnahmen zu verhindern.

Auf unserer Homepage finden Sie dazu einige Veröffentlichungen. Das Vier-Stufen-Immobilisationskonzept kann nur durch Team-Schulungen erfolgreich angewendet werden. Die Schulung einzelner Mitarbeiter\*innen in dieser Methodik verspricht keinen Erfolg. Möglichst jeder/jede Mitarbeiter\*in eines multiprofessionellen Teams muss die Schulung durchlaufen haben, bevor die Methodik angewendet und umgesetzt werden kann. In dreitägigen Inhouse-Schulungen können bis max. 16 Mitarbeitende teilnehmen. Je nach Größe des Teams sind mehrere Schulungen notwendig. Die Kosten für eine dreitägige Schulung mit intensivem Training betragen zwischen 2.700,- € und 3.600,- € zzgl. Fahrt- und Übernachtungskosten.

Die Methodik ist seit 2012 Teil der Deeskalationstrainerausbildung in den Fachbereichen:

■ **Psychiatrien und Forensik**

■ **Somatik**

■ **Menschen mit Behinderung**

■ **Kinder und Jugendliche**

Für vor 2012 ausgebildete Deeskalationstrainer\*innen bieten wir Refreshingkurse über das Vier-Stufen-Immobilisationskonzept an. Bitte erkundigen Sie sich im Sekretariat nach entsprechenden Terminen und Orten.

Der tägliche Bürgerkontakt zu Menschen, die aus vielfältigen Zwängen und Nöten ein Amt oder eine Behörde aufsuchen müssen, kann für Mitarbeitende sehr belastend werden. Dies gilt vor allem dann, wenn bei Bürger\*innen während des Kontakts heftige Emotionen entstehen. In bestimmten Bereichen wie z.B. in Sozial- und Ordnungsämtern, Ausländerbehörden oder ARGEs kommt es regelmäßig zu aggressiven Verhaltensweisen von Bürger\*innen, zu Bedrohungssituationen oder gar tätlicher Gewalt. Auch im Außendienst, z.B. bei der Durchsetzung angeordneter Maßnahmen vor Ort bei Kund\*innen, erleben Mitarbeitende immer wieder heftigste Eskalationen. Die betroffenen Mitarbeiter\*innen sind darauf meistens nicht vorbereitet und mit solchen Situationen überfordert.

Die Bewältigung von Bürgernähe und -freundlichkeit auf der einen Seite und die Durchführung von unliebsamen Maßnahmen oder ablehnenden Bescheiden andererseits erfordern ein hohes Maß an deeskalierender Sozialkompetenz. Unterstützung, z.B. in Form von Schulungen oder Unterweisungen, gibt es seitens der Führung jedoch meistens nicht. Eine sehr hohe psychische Arbeitsbelastung, psychosomatische Erkrankungen und Übergriffe mit Verletzungsfolgen sind auch in Ämtern und Behörden zunehmend die Folgen davon.

Die Schulungen vermitteln Strategien und Verhaltenstipps zum souveränen Umgang mit aggressiven Verhaltensweisen von Bürger\*innen. Um die Eskalationsdynamik besser zu verstehen, werden aggressionsauslösende Reize und Ursachen bei Bürger\*innen wie auch bei Mitarbeiter\*innen analysiert. Verbale und körpersprachliche Deeskalationstechniken werden intensiv mit Video-Feedback eintrainiert, um die Handlungskompetenz der Mitarbeitenden in schwierigen Situationen zu erweitern. Um die individuelle Sicherheit am Arbeitsplatz zu verbessern, erhalten die Teilnehmer\*innen ein Training zur Anwendung von Abwehr- und Fluchttechniken sowie Anregungen zur persönlichen Sicherheit am Arbeitsplatz.

Für Mitarbeiter\*innen von Ämtern und Behörden haben wir einen speziellen Praxisleitfaden mit vielen Empfehlungen geschrieben. Dieser Praxisleitfaden kann über unser Sekretariat oder über unsere Homepage zum Preis von 12,- € bestellt werden. Bei einer Ausstattung aller Mitarbeitenden einer Behörde können Rabatte eingeräumt werden.

- Professionelles Deeskalationsmanagement in Ämtern und Behörden
- Aggressionsauslösende Faktoren bei Kund\*innen
- Wahrnehmung, Interpretation und Bewertung aggressiver Verhaltensweisen von Kund\*Innen
- Macht und Machtlosigkeit von Kunde\*innen und Mitarbeitenden im Behördenalltag, Sensibilisierung
- Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweisen von Kund\*innen
- Umgang mit schwierigster Klientel (z.B. psychisch erkrankte Kund\*innen)
- Umgang mit Kund\*innen mit eingeschränkten Kommunikationsmöglichkeiten
- Deeskalierende Vorgehensweise bei der Vermittlung von Negativbescheiden
- Reaktionsmöglichkeiten auf grobe Unverschämtheiten, Beleidigungen u.a. verbale Aggressionen
- Verbale und nonverbale Deeskalationstechniken in hocherregten Eskalationssituationen
- Praxisreflexion und Situationstrainings schwierigster Situationen (mit Video-Feedback)
- Aspekte der persönlichen Sicherheit im Büro/Arbeitsumfeld
- Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei An- und Übergriffen
- Nachsorge von Vorfällen, Kollegiale Erstbetreuung, Nachbereitung von Vorfällen

## Anmeldung zur Ausbildung

Schriftliche Anmeldung an



z.Hd.: Philipp Diermaier  
Hasledt 18, A - 4724 Eschenau  
Email: office@loesungsmittel.at  
Fax: + 43 (0) 7278 - 20318

- PSYCH 2019-03 Innsbruck (A)** 12 Tage: 3 600,- € + 20% Ust  
zzgl. 2 Supervisionen mit je 230,- € (+ 20% USt.)
- SOM 2019-03 Innsbruck (A)** 12 Tage: 3 600,- € + 20% Ust  
zzgl. 2 Supervisionen mit je 230,- € (+ 20% USt.)
- SOM PSYCH 2019-03 Innsbruck (A)** 15 Tage: 4 500,- € + 20% Ust  
zzgl. 2 Supervisionen mit je 230,- € (+ 20% USt.)

### 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 und Durchführungsmodalitäten habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiere sie mit meiner obigen Unterschrift.

### Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB)

**Anmeldebedingungen.** Mit dem Eingang der Anmeldung beim Veranstalter gilt die Anmeldung als verbindlich. Die gesetzliche Rücktrittfrist beträgt 14 Tage nach Eingang der Anmeldung. Eine Kündigungsmöglichkeit des Ausbildungsplatzes nach der gesetzlichen Kündigungsfrist von 14 Tagen, nach Eingang der Anmeldung beim Veranstalter, besteht nicht mehr, weder seitens der Institution noch seitens der/des Teilnehmenden. Dies gilt ebenfalls für die Supervisionen, die Bestandteil der Ausbildung sind und in jeweils halbjährigem Abstand zum letzten Ausbildungsblock durchgeführt werden. Bis 6 Wochen vor Beginn des ersten Ausbildungsblocks kann jedoch ein anderer Teilnehmer oder eine andere Teilnehmerin kostenfrei als Ersatz angemeldet werden. Um eine korrekte Rechnungsstellung zu gewährleisten, muss uns im Falle einer Förderung des Ausbildungsplatzes (z.B. durch Unfallversicherungsträger), die Förderzusage bei Anmeldung einer/eines Teilnehmenden bekannt gegeben werden.

Eine schriftliche Anmeldebestätigung erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch der/des Teilnehmenden. Vier bis sechs Wochen vor Ausbildungsbeginn werden allen Teilnehmer\*innen der Ausbildung die Ausbildungsunterlagen (Literatur, Fahrtbeschreibung, Hotelliste, Rechnung etc.) zugesandt. Eine gesonderte Anmeldegebühr wird nicht erhoben. Bei mehr als 20 Anmeldungen wird die Teilnahme nach Eingangsdatum entschieden. 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 betragen € 3.600,- (+ 20% MwSt.), zzgl. € 230,- (+ 20% MwSt.) pro Supervision. In diesen Kosten sind Seminarverpflegung, Mittagsmenü, alle Ausbildungsmaterialien, individuelle Begleitung durch Co-Trainer\*innen sowie eine DVD mit Lehr- und Unterrichtsmaterialien enthalten. Die Ausbildungskosten werden gemäß zugesandter Rechnung vor Beginn des 1. Ausbildungsblocks bzw. vor Beginn der jeweiligen Supervision überwiesen. Auf besonderen Wunsch der Institution, können die Zahlungstermine auf Grund von Budgetierungsbedingungen nach Absprache, verschoben werden.

**Hinweis zur Zahlungsverpflichtung.** Die Nichtteilnahme an der Ausbildung oder einzelnen Ausbildungsblöcken sowie die Nichtteilnahme an den dazugehörigen Supervisionsterminen, gleich welchen Umfangs, welcher Dauer und gleich welchen Gründen 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 Eingang der Anmeldung nicht mehr.

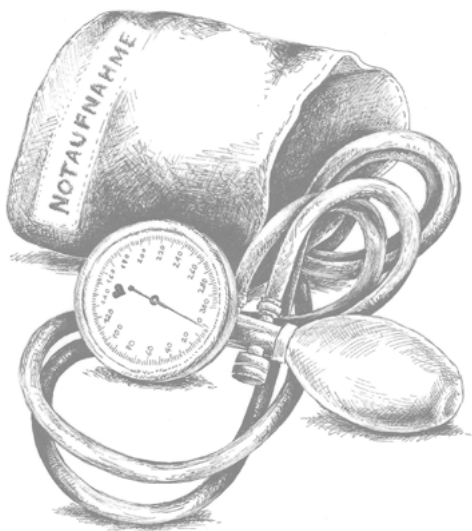
**Zulässige Fehlzeiten.** Die Fehlzeiten dürfen höchstens 20 % der gesamten Ausbildungszeit betragen. Wir empfehlen, die Fehlzeiten des entsprechenden Blockes in einer späteren Kursgruppe nachzuholen oder sich bei anderen Kursteilnehmer\*innen ausführlich über die Inhalte zu informieren. Dies gilt vor allem für die Trainingsblöcke drei und vier. Für die nachzuholenden Ausbildungstage entsteht eine Mehrkostenpauschale in Höhe von 100,- €/Tag. Diese Regelung ersetzt nicht die o.a. Zahlungsverpflichtung bei Fehlzeiten zu den vorgesehenen Terminen der Ausbildung und der Supervisionen. 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. Das Nachholen der Fehlzeiten in Deutschland ist möglich, die Reise- und Unterkunftskosten sind von den Teilnehmenden bzw. der Institution zu tragen.

**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 zur Ausbildung/zum Seminar mitgebrachten Sachen entstehen. Die Teilnahme an den Trainingseinheiten verbale Deeskalation, Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken, sowie Begleit- und Immobilisationstechniken geschieht auf eigene Gefahr. Eine Haftung der Veranstalter für Schäden, die Teilnehmende während dieser Trainingseinheiten erleiden, ist ausgeschlossen. Dies gleichgültig welcher Art, Herkunft, Dauer und welchen 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.

### Veranstalter und Organisation der Ausbildung:

LÖSUNGSMITTEL GsB, Philipp Diermaier, Hasledt 18, A - 4724 Eschenau  
Email: office@loesungsmittel.at, Fax: + 43 (0) 7278 - 20318  
online: www.loesungsmittel.at

**Fachliche Leitung:** Gerd Weissenberger, Bahnhofstraße 52, D - 73329 Kuchen  
Email: info@prodema-online.at, Tel: + 49 (0) 7331 - 946 786 - 0  
online: www.prodema-online.at





**Fachliche Beratung**

Gerd Weissenberger  
Institut für Professionelles  
Deeskalationsmanagement  
Bahnhofstraße 52  
D - 73329 Kuchen  
Tel: + 49 (0) 7331 - 946 786 - 0  
Fax: + 49 (0) 7331 - 946 786 - 9  
info@prodema-online.at  
www.prodema-online.at



**Anmeldung und Organisation**

LÖSUNGSMITTEL GsBR  
z. Hd. Philipp Diermaier  
Hasledt 18  
A - 4724 Eschenau  
Fax: + 43 (0) 7278 - 20318  
office@loesungsmittel.at  
www.loesungsmittel.at

