



DEESKALATIONS- & KONFLIKTMANAGEMENT

Ein Trainingsprogramm für Personen
und Einrichtungen, die mit Menschen
arbeiten und professionell mit Konflikten,
Aggression und Gewalt umgehen möchten.

Konzept

Oktober 2013

Prävention



Deeskalation



Intervention

Inhaltsverzeichnis

1.	Einführung	Seite 2
2.1	Prävention	Seite 3
2.2	Deeskalation	Seite 4
2.3	Intervention	Seite 5
2.4	Nachsorge & Reflexion	Seite 5
3.	Wahrnehmung	Seite 5
4.	Kommunikation	Seite 5
5.	Konflikte	Seite 5
6.	Interventionstechniken	Seite 5
7.	Evaluation	Seite 6
8.	Kurse, Zertifikat & Rahmenbedingungen	Seite 6

Trainer und Ansprechpartner:

Thilo Konrad ■ Joachim Meis

Vincenz Frigger Straße 68

59457 Werl

02922 – 840 871

0176 – 9743 6161

Info@PDI-Training.de

Homepage: www.PDI-Training.de

Im folgenden Konzept wird der Begriff „Klient“ als Stellvertreter verwendet, da die Bezeichnung in den verschiedenen Institutionen sehr unterschiedlich sind, wie z.B. Patient, Bewohner, Betreute, Kunde, usw.

Um eine flüssige Lesbarkeit zu gewährleisten, wird im Text auf die weiblichen Wortformen verzichtet und ausschließlich die männliche Wortform verwendet.

1. Einführung

Die Arbeit mit Menschen bedeutet auch immer wieder die Arbeit mit Konflikten und Aggression und Gewalt.

Nahezu jeder Mensch, der in diesem Feld tätig ist, ist regelmäßig mit Spannungen, Beleidigungen, Drohungen oder sogar physischen Übergriffen durch Klienten konfrontiert.

Eine von der Europäischen Union durchgeführte Studie hat ergeben, dass durch dieses Erleben die Arbeitszufriedenheit und die Arbeitsfähigkeit maßgeblich negativ beeinflusst werden.

PDI umfasst vier Module, die einen sicheren, respektvollen und professionellen Umgang mit Gewalt und Aggression schaffen, und das Bewusstsein für die hohe Verantwortung für sich und das Klientel schärfen sollen.

Das Training basiert u.a. auf den Erkenntnissen und Ergebnissen der Studie „Effekte von Trainingsprogrammen zum Aggressionsmanagement“ von Dr. Richter aus 2005, und den Empfehlungen der Gemeindeunfallversicherung in Zusammenarbeit mit Richter, Fuchs und Berges aus dem Jahre 2001.



- Das erste Modul umfasst das Erkennen und die Prävention von aggressivem Verhalten. Hier werden verschiedene Methoden geschult, die bezwecken sollen, Aggression und Gewalt frühzeitig bemerken, klassifizieren und entsprechend vorbeugen zu können.
- Durch gezielte Interventionen, bereits angespannte Situationen deeskalieren zu können, wird im zweiten Modul vermittelt.
- Sollte es doch zu einem physisch gewalttätigen Übergriff durch einen Klienten kommen, werden im dritten Modul physische Interventionstechniken vermittelt, die dazu führen sollen, mit Hilfe persönlicher Sicherheitstechniken und Teamtechniken die Situation besser kontrollieren zu können, ohne dass es zu großen Schäden oder Verletzungen bei Personal oder Klient kommt, und sich beide Seiten im Nachhinein in einer respektvollen WIN –WIN Situation befinden.
- Die Nachsorge bezieht sich auf Personal, das einen gewalttätigen Übergriff erlebt hat, und soll helfen, diesen zu reflektieren und besser zu verarbeiten, um die nötige Sicherheit im beruflichen Alltag wieder zu erlangen und arbeitsfähig zu bleiben. Eine gelungene Nachsorge einer gewalttätigen Situation ist eine effektive Präventionsmaßnahme in Hinblick auf kommenden Konfliktsituationen.

Die Kombination dieser vier Module ermöglicht dem Personal, allein oder im Team einen strukturierteren und sichereren Umgang mit Aggression und Gewalt.

Neben der vom Klienten ausgehenden Gewalt, spielen auch institutionelle Rahmenbedingungen in Form von eingeschränkten personellen, finanziellen und räumlichen Ressourcen eine Rolle, die im Alltag vom Personal und dem Klientel als Gewalt wahrgenommen werden, und somit gewalttätiges oder aggressives Verhalten begünstigen können. Auch diese Einflussfaktoren und der konstruktive Umgang damit werden im Training thematisiert.

Zum Anderen wird im Rahmen des Trainings auch das eigene aggressive Verhalten der Teilnehmer, also des Personals thematisiert und reflektiert.

Weitere wichtige Inhalte des Trainings sind persönliche Haltungen des Personals gegenüber dem Klientel, Routinen und Gewohnheiten im Umgang und Rollenzuschreibungen und –verhalten.

Ziel des Trainings ist es, dem Personal Kompetenz, Sensibilität und Sicherheit für den Umgang mit aggressiven Personen und Verhaltensweisen zu vermitteln, um Ängste

abzubauen, die Zufriedenheit zu steigern, eine angenehme Arbeitsatmosphäre zu schaffen und nicht zuletzt dem Klienten besser gerecht zu werden.

Sind alle Mitarbeiter einer Einrichtung oder eines Teams PDI-geschult, erleichtert dies den gemeinsamen und einheitlichen Umgang mit Aggression und Gewalt. Es ist also besser möglich, klar zu definieren, wo Gewalt beginnt, in welchen Rahmen mit Gewalt umgegangen werden kann und wo Grenzen zu setzen sind.

Die Entwicklung eines gemeinsamen Umgangs mit Aggression und Gewalt sowie einer gemeinsamen Sprache, erzeugt bei der Klientel wie beim Personal ein höheres Maß an Sicherheit im Miteinander.



2.1 Prävention

Das Beherrschen geeigneter Präventionsmaßnahmen, um aggressives Verhalten schon in der Entstehungsphase kompetent entgegen zu können, ist eine wesentliche Kompetenz, die die Teilnehmer im Training vermittelt bekommen.

Gewaltprävention beginnt bereits bei der Ausstattung und Gestaltung des Umfeldes, wie z.B. Möbel, Blumen, Bilder und vor allem der gute Zustand des Interieurs. Auch die Farbwahl und die Lichtverhältnisse tragen zur Schaffung eines angenehmen, gewaltfreien Milieus bei.

Auch ausreichende personellen Ressourcen und regelmäßige Fortbildungen des Personals dienen der Prävention von Konflikten und gewalttätigen Handlungen.

Durch das Training wird den Teilnehmern bewusst gemacht, welche Verantwortung sie im beruflichen Alltag im Umgang mit sich, dem Klientel und vor allem mit Konflikten und Aggression haben, und damit entscheidend das gesamte Stationsmilieu mitgestalten.

Wesentliche Inhalte dieses Trainingsabschnitts sind Kommunikation, Empathievermögen und Haltung gegenüber der Klientel und im Team.



2.2 Deeskalation

Die Phase der Deeskalation beginnt, wenn die Grenze zwischen Normalität und Ausnahme überschritten worden ist, d.h. wenn alle Maßnahmen zur Prävention wirkungslos geblieben sind. Die Schulung der sensiblen Wahrnehmung dieser Grenzüberschreitung ist wichtiger Bestandteil dieses Moduls.

Hier ist es ebenfalls wichtig, dass sich das Personal darüber bewusst ist, durch sein Verhalten wesentlich zur Eskalation oder Deeskalation beitragen zu können.

Die Teilnehmer des Trainings werden geschult, aggressives Verhalten erkennen und klassifizieren zu können, um die Situation mit geeigneten Mitteln zu deeskalieren, so dass gewalttätige Übergriffe weniger wahrscheinlich werden.



2.3 Intervention (physische)

Eskaliert eine Situation so, dass ein gewalttätiger Übergriff droht oder geschieht, ist eine Intervention nötig und wichtig, um weiteren Sachschaden und Verletzungen beim Klienten und Personal zu vermeiden.

In diesem Modul des Trainings lernen die Teilnehmer zum einen, sich gegen Angriffe, durch gezielte persönliche Sicherheitstechniken (PST) zu verteidigen, zum anderen durch eine spezielle Teamtechnik (TT) eine Situation, in der ein Klient aggressives, gewalttätiges Verhalten an den Tag legt, besser kontrollieren zu können.

Beide Techniken, PST & TT, sind nicht mit Kampfsport oder Selbstverteidigung gleich zu setzen. Hier geht es nicht darum, einen Aggressor unschädlich zu machen, sondern darum, eine eskalierte Krisensituation wieder unter Kontrolle zu bringen. Verletzungen des Personals und Klientel, sowie Sachschäden sollen begrenzt werden und niemand sollte am Ende als Verlierer dastehen. Im Nachhinein soll also eine WIN - WIN Situation entstehen.

Beim Einsatz der Techniken ist es nicht wichtig besonders groß oder stark zu sein, sondern die Situation im Vorhinein richtig eingeschätzt zu haben, im Team transparent und eindeutig zu kommunizieren, die Techniken sicher zu beherrschen und eine respektvolle Haltung gegenüber der gewalttätigen Person zu haben und zu bewahren.



2.4 Nachsorge und Reflexion

Gewalttätige Übergriffe können direkt, aber auch noch lange Zeit nach der Situation, starke Spuren bei den betroffenen Personen hinterlassen. Es kann zu physischen Verletzungen kommen, aber auch zu Traumatisierungen, Angst und Unsicherheit. Dieses führt beim Personal oft zu Arbeitsunzufriedenheit bis hin zur Arbeitsunfähigkeit.

Um dem zu begegnen, sollten in den Institutionen spezielle Sicherheitskonzepte entwickelt werden.

Auch bei der Klientel ist eine Reflexion des Geschehens wichtig, damit es besser verstanden und verarbeitet werden kann. Eine gelungene Nachbearbeitung einer Krisensituation dient auch der Prävention neuerer Konflikte und Krisen.



3. Wahrnehmung

Im täglichen Miteinander von Menschen ist die aktive Wahrnehmung und Interpretation des Wahrgenommenen ein wichtiges Element der Interaktion.

Die subjektive Wahrnehmung bestimmt das objektive Erleben. Aus diesem Grund ist die individuelle Wahrnehmung oft Ausgangspunkt für Konflikte im Zusammenleben.

Unterschiedliche Wahrnehmungen können zu einer ganzheitlicheren und differenzierteren Betrachtungsweise, aber auch zu Konflikten führen.

Insbesondere in der Arbeit mit Menschen, die aus irgendeinem Grund in ihrer Wahrnehmung beeinträchtigt sind (hier gibt es multiple physische und psychische Gründe), ist es für das Personal wichtig, über grundlegende Kenntnisse im Bereich der Wahrnehmung zu verfügen. So kann der Eskalation von Konflikten frühzeitig begegnet werden, die auf Grund von unterschiedlichen Wahrnehmungen derselben Sache oder Person entstehen.

Wichtige Punkte sind hier die Wahrnehmung der eigenen Person und der eigenen Handlungsweisen, die Wahrnehmung des Gegenübers, seines Verhaltens und seiner Motivation, die Wahrnehmung der Gesamtsituation und der Überschreitung von individuellen Grenzen. Das Hinterfragen und Verstehen der Wahrnehmung meines Gegenübers ist wichtig, um den Konflikt besser einschätzen zu können.

Im Rahmen des Trainings bildet u.a. das Vier-Ohren-Modell von Schulz v. Thun eine Grundlage.



4. Kommunikation

Im Kommunikationsstil des Personals wird dessen Haltung, Normen und Werte und Wertschätzung gegenüber dem Klienten transportiert.

Der sensible Umgang mit der eigenen Sprache ist nicht nur in Konfliktsituationen eine wichtige Fähigkeit des Personals im Umgang mit dem Klienten.

Durch aktives Zuhören, das Kennen und Benutzen verschiedener Fragestile und intensiver Beobachtung wird Kommunikation zu einem effektiven und deeskalierenden Interventionsmittel.

Neben den Theorien von Paul Watzlawick bilden auch hier die Grundlagen von Schulz von Thun eine Basis dieses Trainingsmoduls.



5. Konflikte

Mit Gewalt können keine Konflikte gelöst werden, Konflikte können aber Gewalt auslösen.

Um mit Konflikten professionell umgehen zu können, muss das Personal Kompetenzen besitzen, die verschiedenen Konfliktarten und deren Entstehung zu erkennen, um frühzeitig und effektiv darauf reagieren zu können. Dafür werden im Training grundsätzliche Regeln im Umgang mit Konflikten, Konfliktlösungsrepertoire, und Deeskalationstechniken geschult.

Den Teilnehmern soll bewusst werden, dass sie durch ihren Interaktionsstil und den Umgang mit Konflikten und Gewalt das Stationsmilieu insgesamt bestimmen und beeinflussen.



6. Interventionstechniken

Im Training werden verschiedene Interventionstechniken geschult.

Die Einzeltechniken sind schützende und lösende Reaktionen auf einen persönlichen Angriff durch einen gewalttätigen Klienten.

Um gewalttätiges Verhalten eines Klienten besser unter Kontrolle bringen zu können, werden Gruppentechniken erlernt, durch die drei bis vier Mitarbeiter eine koordinierte Intervention durchführen können.

Bei den Techniken handelt es sich nicht um Selbstverteidigung oder Kampfsport. Sie dienen dazu, Verletzungen beim Personal und Klienten zu vermeiden, bzw. so gering wie möglich zu halten.

Die physische Intervention sollte das letzte Mittel sein und dazu führen, dass eine eskalierte Situation wieder unter Kontrolle gebracht werden kann. Daraus folgt, dass das Personal und Klientel wieder miteinander kommunizieren können, um die Situation weiter zu deeskalieren.

Am Ende einer Intervention sollte eine Basis der gemeinsamen Kooperation wieder hergestellt sein, so dass sich im Nachhinein beide Seiten in einer WIN-WIN Situation befinden.

7. Evaluation

Durch Fragebögen wird die kurz- und langfristige Effizienz und Auswirkung des Trainings bei den Teilnehmern und in den Institutionen evaluiert.

8. Kurse, Zertifikat & Rahmenbedingungen

Der Basiskurs

Das komplette PDI-Training umfasst einen 35-stündigen Basiskurs, der auf fünf Tage mit je sieben Stunden verteilt wird.

Dieser Kurs umfasst alle Inhalte des PDI Konzeptes, also theoretische Grundlagen, sowie praktische Übungen zum Erlernen der persönlichen Sicherheitstechniken und Teaminterventionstechniken für den Fall eines gewalttätigen Übergriffs.

Alternativ bieten wir auch einen dreitägigen Basiskurs an, in dem ebenfalls alle theoretischen Grundlagen sowie die persönlichen Sicherheitstechniken vermittelt werden.

Hier wird auf die Teamtechniken verzichtet.

Dieser Kurs ist für Einrichtungen und Personen geeignet, wo es auf Grund der personellen Situationen nicht möglich ist, eine Intervention mit mindestens drei Personen durchzuführen.

Die Teilnehmer bekommen am Ende des Kurses ein Zertifikat über die Teilnahme.

Sollten ganze Teams oder Einrichtungen geschult werden, erhalten diese ebenfalls ein entsprechendes Zertifikat über die erfolgreiche Teilnahme am PDI-Training.

Diese Kurse werden von zwei Trainern durchgeführt, und sind für 10 bis 12 Teilnehmer konzipiert. Die Kosten belaufen auf 650€ pro Trainingstag.

Der Auffrischkurs

In einem Auffrischkurs können Teilnehmer eines Basiskurses ihre Kenntnisse und Fertigkeiten wieder auffrischen.

Dies empfiehlt sich je nach Bedarf ca. einmal im Jahr.

Das Einführungsseminar

Das Einführungsseminar ist für ein Tag konzipiert.

Hier informieren wir Sie über die wesentlichen Inhalte, Abläufe, Bedingungen und Zielsetzungen des Trainings.

Unterrichtsbesuche

Für ausbildende Fachschulen bieten wir Unterrichtsbesuche oder Thementage an. Inhalt und Umfang werden individuell nach Rücksprache festgelegt.

Je nach individuellem Bedarf können weitere Angebote besprochen und durchgeführt werden.

Sofern Einrichtungen über entsprechende Räumlichkeiten verfügen, kann das Training vor Ort stattfinden.

Die Inhalte werden durch Vorträge, Gruppenarbeit, Rollenspiele und physischer Aktivität der Teilnehmer, sowie dem Einsatz von Videotechnik, Tageslichtprojektor, Flipchart und Beamer-Präsentationen vermittelt.
Die Kurse werden von 2 Trainern geleitet.