



DEESKALATIONS- & KONFLIKTMANAGEMENT

PRÄVENTION · DEESKALATION · INTERVENTION

Sicherheit für Ihr Team.

Respekt für Ihr Klientel.

Ein Trainingskonzept für Personen und Einrichtungen, die professionell mit Konflikten, Aggression und Gewalt umgehen möchten.

KONZEPT

Stand: August 2026

www.PDI-Training.de

Einführung

Hinweis: Im gesamten Konzept verwenden wir den Begriff „Klient“ stellvertretend – unabhängig davon, ob Ihre Einrichtung von Patient:innen, Bewohner:innen, Betreuten, Kund:innen oder jungen Menschen spricht.

Wer beruflich mit Menschen arbeitet, kennt Spannungen, verbale Entgleisungen, Drohungen und mitunter auch körperliche Übergriffe als festen Bestandteil des Alltags. Konflikte, Aggression und Gewalt lassen sich in der zwischenmenschlichen Arbeit nicht vollständig vermeiden – umso wichtiger ist es, ihnen mit einem fundierten, verlässlichen Handwerkszeug zu begegnen.

Eine Untersuchung im Rahmen der Europäischen Union zeigt: Anhaltende Belastungen dieser Art wirken sich spürbar negativ auf Arbeitszufriedenheit und Arbeitsleistung aus. Genau hier setzt PDI-Training an.

In vier aufeinander aufbauenden Modulen – Prävention, Deeskalation, Intervention und Nachsorge – vermitteln wir einen sicheren, respektvollen und professionellen Umgang mit Gewalt und Aggression. Im Zentrum steht dabei ein geschärftes Bewusstsein für die Verantwortung, die Mitarbeitende sowohl sich selbst als auch ihrem Klientel gegenüber tragen.

Unsere Trainingsinhalte stützen sich auf fundierte Forschung – darunter die wegweisende Studie „Effekte von Trainingsprogrammen zum Aggressionsmanagement“ von Dr. Richter (2005) sowie Empfehlungen der Gemeindeunfallversicherung in Zusammenarbeit mit Richter, Fuchs und Berges (2001).

Unsere Vision: Fachkräften ein nachhaltiges Toolkit an die Hand geben – für den souveränen Umgang mit dem beruflichen Alltag und für eine Atmosphäre von Sicherheit und Respekt, von der alle Beteiligten profitieren.

Prävention • Deeskalation • Intervention

Modul 1 schärft den Blick für die frühzeitige Erkennung aggressiven Verhaltens: Wie lässt sich Eskalation erkennen, einschätzen und ihr vorbeugen?

Modul 2 vermittelt gezielte Deeskalationskompetenzen, mit denen bereits angespannte Situationen souverän entschärft und in geordnete Bahnen gelenkt werden können.

Modul 3 widmet sich der physischen Intervention für den Ausnahmefall eines gewaltsamen Übergriffs: Persönliche Sicherheitstechniken und koordinierte Teamstrategien helfen, die Lage zu beherrschen – mit dem Ziel, Schäden und Verletzungen auf beiden Seiten zu minimieren und am Ende eine respektvolle Win-Win-Situation herzustellen.

Modul 4, die Nachsorge, richtet sich an Mitarbeitende, die einen gewalttätigen Übergriff miterlebt haben. Hier geht es um Reflexion und Verarbeitung – als Grundlage, um berufliche Sicherheit zurückzugewinnen und langfristig arbeitsfähig zu bleiben. Eine gelungene Nachsorge ist zugleich eine der wirksamsten Präventionsstrategien für künftige Konfliktsituationen.

Gemeinsam ermöglichen die vier Module einen strukturierten, sichereren Umgang mit Aggression und Gewalt – allein wie im Team.

Auch institutionelle Rahmenbedingungen spielen eine Rolle: Knappe personelle, finanzielle oder räumliche Ressourcen werden im Alltag von Personal wie Klientel häufig selbst als eine Form von Gewalt erlebt und können aggressives Verhalten begünstigen. Diese Zusammenhänge – ebenso wie das eigene (aggressive) Verhalten der Teilnehmenden – werden im Training offen thematisiert und reflektiert.

Ergänzend gehen wir auf die Haltung des Personals gegenüber der Klientel ein, auf eingespielte Routinen und Gewohnheiten sowie auf Rollenzuschreibungen und Rollenverhalten.

Ziel des Trainings ist es, Kompetenz, Sensibilität und Sicherheit im Umgang mit aggressiven Situationen zu vermitteln – um Ängste abzubauen, die Zufriedenheit im Team zu steigern, eine angenehme Arbeitsatmosphäre zu schaffen und die Klientel besser gerecht zu werden.

Ist ein ganzes Team PDI-geschult, profitiert die Einrichtung zusätzlich von einer gemeinsamen Sprache und einem einheitlichen Verständnis: Wo beginnt Gewalt, wie wird mit ihr umgegangen, wo werden Grenzen gesetzt? Das schafft spürbar mehr Sicherheit im Miteinander – für Mitarbeitende wie für das Klientel.

Die vier Bausteine im Detail

2.1 Prävention

Aggressives Verhalten möglichst schon in seiner Entstehungsphase kompetent zu begegnen, ist eine Schlüsselkompetenz, die im Training gezielt aufgebaut wird.

Gewaltprävention beginnt oft dort, wo man sie zunächst nicht vermutet: bei der Gestaltung des Umfelds. Möbel, Pflanzen, Bilder, der gepflegte Zustand der Räume, aber auch Farbwahl und Lichtverhältnisse tragen spürbar zu einem angenehmen, gewaltfreien Milieu bei. Ebenso wichtig sind ausreichende personelle Ressourcen und regelmäßige Fortbildung des Personals.

Das Training macht Mitarbeitenden bewusst, welche Verantwortung sie im Alltag – für sich selbst, für das Klientel und für den Umgang mit Konflikten – tragen und wie entscheidend sie damit das gesamte Stationsmilieu mitgestalten. Kommunikation, Empathievermögen und die eigene Haltung gegenüber Klientel und Team stehen in diesem Baustein im Mittelpunkt.

2.2 Deeskalation

Deeskalation setzt dort an, wo alle präventiven Maßnahmen an ihre Grenzen stoßen und die Grenze zwischen Normalität und Ausnahmesituation überschritten wird. Ein zentrales Trainingsziel ist deshalb die sensible Wahrnehmung genau dieses Übergangs.

Ebenso wichtig: das Bewusstsein, dass das eigene Verhalten wesentlich dazu beiträgt, ob eine Situation eskaliert oder sich entschärft. Teilnehmende lernen, aggressives Verhalten frühzeitig zu erkennen und einzuordnen, um mit geeigneten Mitteln gegenzusteuern und gewalttätige Übergriffe unwahrscheinlicher zu machen.

2.3 Intervention (physische Techniken)

Droht oder geschieht ein gewalttätiger Übergriff, wird eine physische Intervention notwendig, um weiteren Schaden von Klientel und Personal abzuwenden.

Die Teilnehmenden erlernen zum einen persönliche Sicherheitstechniken (PST) zur eigenen Verteidigung, zum anderen eine spezielle Teamtechnik (TT), mit der eine Gruppe gemeinsam eine eskalierte Situation kontrolliert unter Kontrolle bringt.

Wichtig zu wissen: PST und TT sind kein Kampfsport und keine Selbstverteidigung im klassischen Sinn. Es geht nicht darum, jemanden „unschädlich“ zu machen, sondern eine Krise wieder unter Kontrolle zu bringen – mit möglichst wenig Verletzungen und Sachschäden auf beiden Seiten, sodass am Ende niemand als Verlierer dasteht.

Entscheidend ist dabei nicht körperliche Größe oder Kraft, sondern die richtige Einschätzung der Situation, klare Kommunikation im Team, sicher beherrschte Technik – und eine respektvolle Haltung gegenüber der handelnden Person, auch im Moment der Eskalation.

2.4 Nachsorge und Reflexion

Gewalttätige Übergriffe hinterlassen Spuren – manchmal unmittelbar sichtbar, manchmal erst mit zeitlicher Verzögerung. Neben möglichen physischen Verletzungen können Traumatisierung, Angst und Verunsicherung entstehen, die bis zur Arbeitsunfähigkeit führen können.

Um dem vorzubeugen, empfehlen wir Einrichtungen die Entwicklung eigener Sicherheitskonzepte. Ebenso wichtig ist die Reflexion des Geschehens mit der Klientel selbst – für ein besseres Verständnis und eine gelungene Verarbeitung. Eine gute Nachsorge ist damit zugleich eine der wirksamsten Präventionsmaßnahmen gegen künftige Konflikte.

Die wichtigsten Inhalte

3.1 Wahrnehmung

Im täglichen Miteinander ist die aktive Wahrnehmung – und wie wir das Wahrgenommene interpretieren – ein zentrales Element jeder Interaktion. Weil subjektive Wahrnehmung das eigene Erleben prägt, ist sie häufig selbst Ausgangspunkt von Konflikten.

Unterschiedliche Wahrnehmungen können zu einem reicheren, differenzierteren Blick auf eine Situation führen – sie können aber ebenso Konflikte auslösen. Gerade in der Arbeit mit Menschen, deren Wahrnehmung aus physischen oder psychischen Gründen eingeschränkt ist, ist fundiertes Wissen über Wahrnehmungsprozesse unerlässlich, um Eskalationen frühzeitig zu begegnen.

Im Training rücken wir vier Perspektiven in den Fokus: die Wahrnehmung der eigenen Person und des eigenen Handelns, die Wahrnehmung des Gegenübers samt seiner Motivation, die Wahrnehmung der Gesamtsituation sowie das Erkennen individueller Grenzüberschreitungen. Wer die Wahrnehmung seines Gegenübers versteht und hinterfragt, kann einen Konflikt deutlich treffsicherer einschätzen. Als theoretische Grundlage dient hier unter anderem das Vier-Ohren-Modell von Schulz von Thun.

3.2 Kommunikation

Der Kommunikationsstil des Personals transportiert immer auch Haltung, Werte und Wertschätzung gegenüber der Klientel – bewusst oder unbewusst. Der sensible Umgang mit der eigenen Sprache ist deshalb weit über akute Konfliktsituationen hinaus eine Schlüsselkompetenz.

Aktives Zuhören, der bewusste Einsatz unterschiedlicher Fragetechniken und aufmerksame Beobachtung machen Kommunikation zu einem wirksamen, deeskalierenden Werkzeug. Neben den Theorien Paul Watzlawicks bildet auch hier das Modell von Schulz von Thun eine wichtige Grundlage des Trainingsmoduls.

3.3 Konflikte

Ein zentraler Grundsatz des Trainings: Mit Gewalt lassen sich keine Konflikte lösen – Konflikte können aber Gewalt auslösen. Professioneller Umgang mit Konflikten setzt voraus, verschiedene Konfliktarten und ihre Entstehung zu erkennen, um frühzeitig und wirksam gegensteuern zu können.

Im Training vermitteln wir dafür grundlegende Regeln im Umgang mit Konflikten, ein praxisnahes Konfliktlösungsrepertoire und wirksame Deeskalationstechniken. Teilnehmenden wird bewusst, wie stark sie durch ihren eigenen Interaktionsstil das gesamte Stationsmilieu mitprägen.

3.4 Interventionstechniken

Im praktischen Teil des Trainings werden unterschiedliche Interventionstechniken vermittelt. Einzeltechniken dienen als schützende, lösende Reaktion auf einen persönlichen Angriff. Ergänzend werden Gruppentechniken erlernt, mit denen drei bis vier Mitarbeitende gemeinsam koordiniert eingreifen können, wenn eine Situation außer Kontrolle zu geraten droht.

Auch hier gilt: Es handelt sich weder um Selbstverteidigung noch um Kampfsport. Ziel ist es, Verletzungen bei Personal und Klientel zu vermeiden oder so gering wie möglich zu halten. Physische Intervention bleibt stets das letzte Mittel – mit dem Ziel, eine eskalierte Situation so weit zu beruhigen, dass Personal und Klientel wieder miteinander kommunizieren können. Am Ende einer gelungenen Intervention steht eine gemeinsame Basis für Kooperation – eine Win-Win-Situation für beide Seiten.

Evaluation

Wir nehmen die Wirksamkeit unseres Trainings ernst: Mithilfe von Fragebögen erfassen wir sowohl die kurz- als auch die langfristige Wirkung des Trainings – bei den Teilnehmenden selbst und in der jeweiligen Einrichtung.

Kurse, Zertifikat & Rahmenbedingungen

Der 3 oder 5-tägige Basiskurs

Das vollständige PDI-Training umfasst 35 Stunden, verteilt auf fünf Trainingstage à sieben Stunden. Er vermittelt sämtliche Inhalte des PDI-Konzeptes – die theoretischen Grundlagen ebenso wie die praktischen persönlichen Sicherheitstechniken und die Teaminterventionstechniken für den Ernstfall eines gewalttätigen Übergriffs. Dieses Format eignet sich besonders für Arbeitsbereiche mit hohem Personalschlüssel und anspruchsvollem Klientel, etwa in psychiatrischen Kliniken oder Intensivsettings.

Für Einrichtungen, in denen eine Intervention mit mindestens drei Personen personell nicht umsetzbar und die körperliche Fixierung der Klientel nicht Bestandteil des Arbeitssettings ist, bieten wir alternativ einen dreitägigen Basiskurs an. Er vermittelt ebenfalls alle theoretischen Grundlagen und die persönlichen Sicherheitstechniken, verzichtet jedoch auf die Teamtechniken.

1-Tages-Seminar / Teamtag

Sie möchten auf die praktischen Sicherheitstechniken verzichten und sich ganz auf die theoretischen Grundlagen von Prävention und Deeskalation konzentrieren? Dann ist unser eintägiges Seminar die ideale Wahl – auch als bereichernder Teamtag für Ihre gesamte Einrichtung.

Der Auffrischkurs

Wer bereits einen Basiskurs absolviert hat, kann Kenntnisse und Fertigkeiten in einem Auffrischkurs erneuern und vertiefen. Empfehlenswert ist dies je nach Bedarf etwa einmal jährlich.

Umfang	Ein Tag des Trainings umfasst 7 Stunden.
Teilnehmende	10–12 Personen
Trainer:innen	2
Kosten	1 Tag: 1100,00€; 3 Tage: 3480,00€; 5 Tage: 5500,00€ (Stand 08.26)
Zertifikat	Jede:r Teilnehmende erhält ein Zertifikat; geschulte Teams/Einrichtungen erhalten zusätzlich ein Einrichtungszertifikat Alle Basiskurse können durch die Ärztekammer zertifiziert werden.

Unterrichtsbesuche

Für ausbildende Fachschulen bieten wir Unterrichtsbesuche und Thementage an. Inhalt und Umfang stimmen wir individuell mit Ihnen ab. Auch darüber hinaus finden wir gerne gemeinsam mit Ihnen weitere, auf Ihren Bedarf zugeschnittene Angebote.

Team- und Einzelcoaching, Fallberatung, Supervision

Unser zertifizierter Coach und Supervisor kommt gerne direkt in Ihre Einrichtung, um Ihr Team oder einzelne Mitarbeitende im Umgang mit aggressiven oder gewaltbereiten Klient:innen zu beraten und zu begleiten.

Weitere Informationen zu Supervision und Coaching finden Sie unter www.joachim-meis.de.

Darüber hinaus entwickeln wir gemeinsam mit Ihnen ein passgenaues Sicherheits- oder Nachsorgekonzept für Ihr Arbeitsfeld.

Rahmenbedingungen

- Auf Wunsch führen wir das Training als Inhouse-Veranstaltung direkt in Ihrer Einrichtung durch, sofern die räumlichen Voraussetzungen gegeben sind.
- Vermittelt werden die Inhalte durch Vorträge, Gruppenarbeit, Rollenspiele und aktive Übungen der Teilnehmenden.
- Unterstützend setzen wir Videotechnik, Flipcharts und Beamer-Präsentationen ein.
- Alle Kurse werden von zwei bis drei Trainer:innen geleitet.

Weitere Informationen und Angebote, sowie aktuelle Preise entnehmen Sie bitte der Homepage www.PDI-Training.de.

Ihre Ansprechpartner

Wir freuen uns, mit Ihnen ins Gespräch zu kommen und gemeinsam das passende Angebot für Ihre Einrichtung zu finden.

Trainer	Tilo Konrad · Joachim Meis
Adresse	Vincenz-Frigger-Straße 68, 59457 Werl
Telefon	02922 – 840 871
Mobil	0176 – 9743 6161
E-Mail	info@PDI-Training.de
Homepage	www.PDI-Training.de