

Deeskalationsmanagement

Skills für den Umgang mit herausfordernden und aggressiven Verhaltensweisen von Klient*innen und Kund*innen

Mit der gesellschaftlichen Polarisierung nehmen auch Aggression und konfliktgeladene Situationen im Arbeitsalltag zu. Die institutionelle Dienstleistungs- und Betreuungsarbeit in psychosozialer Gesundheit, Verwaltung und Bildung ist gekennzeichnet von Machtgefällen, die die Qualität sozialer Begegnungen stark beeinflussen.

Daraus resultieren oft herausfordernde Verhaltensweisen, die von Druck, Stress und Aggression geprägt sind. Gelingende Kooperation verlangt Mitarbeitenden spezielle Haltungen und kommunikative Fähigkeiten ab. Sie sind angehalten, deeskalierend zu intervenieren, um die eigene physische und psychische Sicherheit sowie die der Klient*innen weitestgehend zu gewährleisten.

Ziel des Seminars ist es, anhand von Theorie und Praxis sowie in Form konkreter Praxisbeispiele der Teilnehmer*innen zu lernen und zu üben, herausfordernde Situationen zu vermeiden und abzufangen, spannungsgeladene Situationen zu entkrampfen sowie bereits eskalierte Konflikte auf Basis einer respektvollen, würdevollen und achtsamen Grundhaltung zu entschärfen.

Inhalte

- Reflexion der eigenen Sichtweisen, Interpretationen und Bewertungen von herausfordernden Verhaltensweisen, eigene Reaktionen (kognitiv, körperlich, emotional), Gefährdungseinschätzung
- Stellenwert der Selbstregulation, um den eigenen Stress und damit den Stress des Gegenübers (Co-Regulation) zu reduzieren
- Erforschung von Ursachen und Beweggründen herausfordernden Verhaltens von Klient*innen/Kund*innen
- Erlernen und Üben kommunikativer und körperbezogener (Haltung, Gestik, Mimik) Deeskalationstechniken
- Nachsorge und Nachbearbeitung von Vorfällen auf kollegialer Ebene, im Team und unter Gesichtspunkten der Organisation
- Arbeit an Fällen und Fragestellungen der Teilnehmer*innen – Praxistransfer



Arbeitsweisen & Methoden

Theorie, Selbstreflexion, Rollenspiele, Körperarbeit, Selbstregulationstechniken, Fallbearbeitung

Zielgruppe

Mitarbeiter*innen aus den Arbeitsfeldern psychosoziale Gesundheit (Pflege, Betreuung), öffentliche Verwaltung oder Bildung, die sich Skills im Bereich der Deeskalation aneignen möchten.

Leitung

Mag. Dominik Pesendorfer

Supervisor (ÖVS), Gruppendynamik-Trainer (ÖAGG), Deeskalationstrainer (ProDeMa), Practitioner Neuro-Deeskalation, Körpertherapeut (DÖK) langjährige Übungs- und Unterrichtspraxis in Qi Gong und Martial Arts

Martina Ertl

Diplomierte Sozialarbeiterin (langjährige Erfahrung in der ambulanten Suchtbehandlung), Körpertherapeutin (DÖK), Deeskalationstrainerin (PART)

Termin

01. - 03. Oktober 2025

Mi 14.00-19.00, Do 09.00-18.00, Fr 09.00-14.00

Ort

Wien

Kosten

€ 750,- exkl. 20% MwSt.

Auf Anfrage unterstützen wir kleinere Vereine und NGOs.

Nähere Infos & Anmeldung

Mag. Dominik Pesendorfer

pesendorfer@naschmarkt.co.at

+43/664/513 63 72

Bitte entnehmen Sie die Stornobedingungen den [AGBs](#).