

Deeskalationsmanagement

Inhouse-Fortbildung für den Umgang mit herausfordernden und aggressiven Verhaltensweisen von Klient*innen und Kund*innen

Die institutionelle Dienstleistungs- und Betreuungsarbeit in Einrichtungen 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, die Mitarbeiter*innen wie Teams an die Grenzen ihrer Ressourcen bringen können. 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.

Deeskalation ist eine Kombination aus Haltung und Technik, beides sind Skills, die man erlernen und in der Praxis auch in nicht-eskalierten Situationen üben und anwenden kann, um für den Ernstfall vorbereitet zu sein. Deeskalationsmanagement ist eine Investition in die Arbeitsqualität und das Sicherheitsgefühl Ihrer Mitarbeiter*innen sowie in den Schutz Ihrer Klient*innen und Kund*innen.

Mögliche Inhalte

- Reflexion der eigenen und der Team-Sichtweisen, Interpretationen, Bewertungen von herausfordernden Verhaltensweisen, 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
- Konzeptionierung und Implementierung eines Deeskalationsmanagements für die jeweilige Einrichtung



Zielgruppe

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

Arbeitsweise

Gemäß der Ausgangssituation, die im Rahmen eines ausführlichen Gesprächs zur Auftragsklärung erhoben wird, kann die konkrete Begleitung folgende Maßnahmen beinhalten: Theorie, Selbstreflexion, Rollenspiele, Körperarbeit, Selbstregulationstechniken, Fallbearbeitung

Umfang

Je nach Bedarf und Umfang der erforderlichen Schulungsinhalte kann die Fortbildung von einem Tag bis hin zu mehreren Modulen umfassen.

Kosten

Gemäß der Ausgangssituation erfolgt ein maßgeschneidertes Angebot inkl. Kosten für den spezifischen Bedarf der Organisation.

Info & Kontakt

Mag. Dominik Pesendorfer
pesendorfer@naschmarkt.co.at
+43/664/513 63 72