



DEESKALATIONSTRAINER*IN

Multiplikatoren Ausbildung, Fachtage und Fortbildungen
im deeskalierenden Umgang mit betreuten Menschen

Professionelles Deeskalationsmanagement®
im Gesundheits-, Bildungs-, Sozial- und Verwaltungswesen



Leitung und Organisation

Gerd Weissenberger

Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement

Sekretariat

Rheinlandstraße 77

73312 Geislingen/Steige

Tel: +49 (0) 7331-946 7860-10

Fax: +49 (0) 7331-946 7860-19

info@prodema-online.de

www.prodema-online.de

Layout

Adlhoch Grafikdesign

info@adlhoch-grafikdesign.de

Zeichnungen

Thorsten Kettermann

thk@astragard.com

Ausgabe 01.12.2025



Unsere QR-Codes enthalten Weblinks.
Diese führen Sie auf die entsprechende Internetseite
mit aktuellen Informationen und Terminen.

Inhalt

Notwendigkeit eines Professionellen Deeskalationsmanagements®	4
Das Präventionskonzept	4
1-Tages-Fortbildungen/Fachtage	5
Mehrtägige Inhouse-Fortbildungen für Mitarbeitende	5
Deeskalationstrainerausbildung	6
Das Konzepthandbuch	6
Aufbau und Struktur aller Deeskalationstrainerausbildungen	6
Kosten der Ausbildung	8
Aufbaublöcke für Deeskalationstrainer*innen	8

Ausbildung zum/zur Deeskalationstrainer*in für die Fachbereiche

Psychiatrien	9
Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken	10
Menschen mit Beeinträchtigungen	11
Betagte und betreuungsbedürftige Menschen	12
Jugendliche und junge Erwachsene	13
Kinder	14
Rettungsdienst	15
Sicherheit und Ordnung	16
Migration	17
Verwaltung	18

Inhouse-Fortbildung

Vier-Stufen-Immobilisationskonzept®	19
Förderung der Ausbildung	20
Autorisierte Kooperationspartner	20
Verbindliche Anmeldung	21
Allgemeine Ausbildungsbedingungen	22
Allgemeine Geschäftsbedingungen	23

Notwendigkeit eines Professionellen Deeskalationsmanagements®

In Institutionen des Gesundheits-, Bildungs-, Sozial- und Verwaltungswesens, ist die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten „aggressiver“ Verhaltensweisen und angespannter Situationen deutlich erhöht. Daher besteht in diesen Bereichen eine besondere Notwendigkeit, sich mit der Entstehung von Gewalt und Aggression auseinanderzusetzen.

Ziel ist es, alle Möglichkeiten der Deeskalation zu nutzen, um psychische oder physische Beeinträchtigungen oder Verletzungen bei beteiligten Personen zu verhindern.

„Professionelles Deeskalationsmanagement“ (ProDeMa®) ist ein umfassendes, praxisorientiertes, innerbetriebliches und evaluiertes Präventions- und Handlungskonzept. Im Fokus steht die Sicherheit der Mitarbeitenden.

Die Auseinandersetzung mit Gewalt und Aggression sowie der professionelle Umgang mit herausforderndem Verhalten sind wesentliche Bestandteile eines zeitgemäßen Qualitätsmanagements und leistet einen wichtigen Beitrag zur Arbeitssicherheit, zum Gesundheits- und Gewaltschutz in Organisationen.

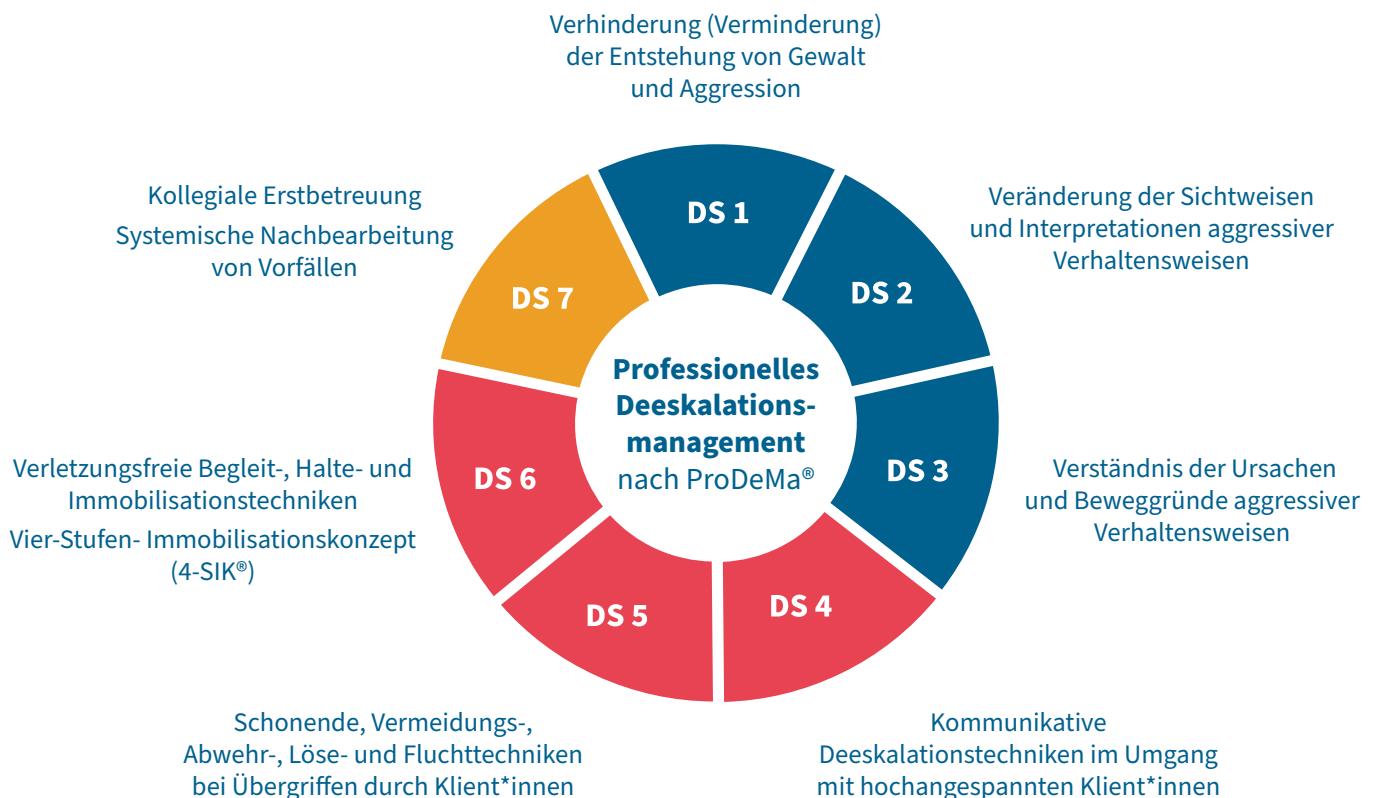
Das Präventionskonzept

„Professionelles Deeskalationsmanagement“ (ProDeMa®) ist ein patentiertes, umfassendes, praxisorientiertes, evaluiertes und erfolgreiches innerbetriebliches Präventions-, Handlungs- und Trainingskonzept mit zurzeit über 5000 ausgebildeten Trainer*innen in über 2500 Institutionen in Deutschland, Luxemburg, der Schweiz, Österreich und Italien.

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.



1-Tages-Fortbildungen/Fachtage

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 schnel-

len 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-Fortbildungen und Trainings durchzuführen. Es entstehen Kosten in Höhe von 1.200,- € bis 1.600,- € (je nach TN-Zahl, Materialaufwand, Personal- und Technikaufwand etc.). Gerne gestalten wir mit Ihnen oder für Sie große Fachtagungen mit Vorträgen und Workshops.

Mehrtägige Inhouse-Fortbildungen

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-Fortbildungen, wobei die Inhalte an die jeweiligen spezifischen Bedürfnisse der Institution und an die Klient*innen angepasst werden. Für alle nachstehenden Bereiche des Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens haben wir spezialisierte Lehrtrainer*innen, die aus den jeweiligen Praxisfeldern stammen. Die Kosten für einen Fortbildungstag liegen zwischen 1.200,- € und 1.600,- € (zzgl. Fahrt- und Übernachtungskosten) und sind abhängig von der Gruppengröße, dem/der jeweiligen Dozent*in und der Anzahl der Fortbildungstage.

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.

Wir bieten Inhouse-Fortbildungen für nachfolgende Zielgruppen bzw. Institutionen an:

Psychiatrien (sämtliche Fachbereiche)

Allgemeinkrankenhäuser, somatische Kliniken, Reha-Kliniken etc.

Kur-Kliniken, Rehabilitationseinrichtungen etc.

Praxen

Institutionen für Menschen mit Beeinträchtigungen: Wohnheime, Werkstätten, Tagesstätten etc.

Einrichtungen der Gehörlosen- und Blindenhilfe

Gerontopsychiatrie, Alten- und Pflegeeinrichtungen, Betreutes Wohnen, ambulante Pflegedienste etc.

Kinder- und Jugendpsychiatrie, Kinder- und Jugendeinrichtungen, Jugendstrafvollzug etc.

Lehrkräfte für alle Schularten und Schulformen (Berufsschulen, Förderschulen, Regelschulen etc.)

Kindergärten, Kindertageseinrichtungen, Einrichtungen der Kinderbetreuung

Rettungsdienst, Feuerwehr, Polizei

Sicherheit und Ordnung (Vollzug, Maßregelvollzug, Sicherheits- und Ordnungsdienstleister, Polizei, Zoll)

Gemeinschaftsunterkünfte, Kliniken, Sozialberatung, Jugendhilfeeinrichtungen

ÖPNV, Dienststellen, Behörden, Verwaltungs-, Service- und Dienstleistungsbereiche

Deeskalationstrainerausbildung

Ausbildung zum/zur Deeskalationstrainer*in Multiplikatorenausbildung

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 Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesens bieten wir spezialisierte Deeskalationstrainerausbildungen durch erfahrene Dozent*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	PSYCH
Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken	SOM
Menschen mit Beeinträchtigungen	MmB
Betagte und betreuungsbedürftige Menschen	GERO
Jugendliche und junge Erwachsene	JUGEND
Kinder	KIND
Rettungsdienst	REDI
Sicherheit und Ordnung	SIO
Migration	MIG
Verwaltung	VERW

Alle Ausbildungen haben zwar dieselbe gemeinsame Inhaltsstruktur (Deeskalationsstufen 1 bis 7) 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.

Das Konzepthandbuch

Das Konzepthandbuch „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. Das Konzepthandbuch

kann auch unabhängig von Fort- oder Ausbildungen über unsere Kontaktadresse bestellt werden. Bei der Bestellung größerer Mengen, wenden Sie sich bitte an das Institut. Die Preisliste dazu, sowie Angaben zum Inhalt des Konzepthandbuchs 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 anspruchsauslösenden 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 interne Wiederholungs-, Aktualisierungs- und Vertiefungstage (WAV-Tage) an.

Ausbildungsumfang bei 12-tägigen Ausbildungen

152 Stunden, davon 96 Stunden Präsenzphasen (4 Blöcke á 3 Tage im Abstand von 10 bis 12 Wochen), 40 Stunden nachgewiesene Praxisstunden während der Ausbildung und 16 Stunden Präsenzblock „Reflexion/Vertiefung“ (2 Tage, ca. 9 bis 12 Monate nach 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 15-tägige spezialisierte Inhouse-Ausbildungen durch, z.B. bei Institutionen mit jungen Menschen und Menschen mit Beeinträchtigungen (Kombination zweier Fachbereiche).

Ausbildungsinhalte aller Deeskalationstrainerausbildungen in den Präsenzphasen

- Aufbau und Qualitätssicherung eines Deeskalationsmanagements
- Wissensvermittlung, Gruppenarbeiten und Übungen zu den Deeskalationsstufen 1 bis 3
- 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
- Vermeidungstechniken, schonende Abwehr, Löse-, Flucht und Immobilisationstechniken (ALFI-Techniken) bei Übergriffen, Selbst- oder Fremdgefährdung mit Train-the-Trainer-Einheiten
- Training typischer Schlüsselsituationen in der Arbeit von Deeskalationstrainer*innen
- Kurzdarstellung der DS 7
- Kleine Psychotraumatologie
- Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

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)

- Evaluation der bisherigen Schulungen und Maßnahmen (Alternative zur Gefährdungsanalyse für Institutionen die bereits ein Deeskalationsmanagementkonzept implementiert haben)
- Innerbetriebliche Vernetzung mit dem 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 Fortbildungen und Trainings zu erleichtern, finden während der Ausbildung folgende Maßnahmen statt:

- Gruppenarbeit, Dyadenarbeit
- Arbeit mit Flipchart
- Methoden der Moderation
- Umgang mit herausfordernden Situationen
- Erarbeitung eigener didaktischer Ideen
- Durchführung einer Lehrprobe mit Video-Feedback im Einzelgespräch
- Train-the-Trainer-Einheiten
- Aushändigung sämtlicher Lehrmaterialien (Power-Point-Präsentationen, Trainingsvideos, Arbeitsblätter etc.)

Leistungsnachweis

Abgabe des schriftlichen Konzeptentwurfs zur Implementierung des professionellen Deeskalationsmanagements® in der eigenen Institution.

Überprüfung von:

- Verbaler Deeskalation im Situationstraining
- Abwehr- Löse-, Flucht—und Immobilisationstechniken (ALFI)
- Begleit-, Halte- und Immobilisationstechniken
- Kompetenzen der Trainer*innen
- Praktische Unterrichtsgestaltung (Lehrprobe)
- Durchführung von Situationstraining (Lehrprobe)
- Durchführung von ALFI-Trainings (Lehrprobe)

Diese Überprüfungen sind relevant für die Erteilung des Zertifikats.

Zertifikat

Nach Abgabe des Leistungsnachweises und Absolvierung aller Train-the-Trainer-Einheiten 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.

Reflexion/Vertiefung

Der Präsenzblock „Reflexion/Vertiefung“ (ca. 9 bis 12 Monate nach Ausbildungsende) ist verbindlich für die Qualitätssicherung der Ausbildungsteilnehmer*innen und deren Einrichtung.

Qualitätssicherung und Nachbetreuung ausgebildeter Deeskalationstrainer*innen

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

- Kostenfreie Regionaltreffen in Deutschland, in der Schweiz, in Österreich und in Tirol (insgesamt 10 Regionen)
- 3-tägige Aufbaublöcke/Module für weitere Spezialisierungen
- Fortbildungsangebote zur Wiederholung, Aktualisierung und Vertiefung (WAV) 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: Kontinuierlicher Update-Service in geschütztem Trainer-Login der Homepage mit neuesten inhaltlichen Entwicklungen, neuen Lehrmaterialien, Trainingsvideos, Fachartikeln, Literaturhinweisen, Trainerbeiträgen, Trainerforum und Vergünstigungen für Fortbildungen und Fachtagungen.

Kosten der Ausbildung

12-tägige Ausbildung in Deutschland: 3.960,-€
15-tägige Ausbildung in Deutschland: 4.950,-€
jeweils zzgl.
2 Tage Präsenzblock „Reflexion/Vertiefung“: 500,- €

Ausbildungen in der Schweiz, Luxemburg, Italien und in Österreich können davon abweichen. Kostenvoranschläge für Inhouse-Ausbildungen werden auf Anfrage erstellt.

In den Kosten enthalten sind Tagesverpflegung, sämtliche Unterrichtsmaterialien in digitaler Form, Arbeitsblätter und Power-Point-Präsentationen für die eigene Schulungsgestaltung, Konzepthandbuch u.a. Viele Unfallversicherungsträger in Deutschland fördern unsere Ausbildung.

Die Anmeldebedingungen und weitere Konditionen befinden sich am Ende dieser Informationsbroschüre. Alle Kostenangaben sind Endpreise, da wir nach §4 Nr. 21 b UstG als ausbildendes Institut von der Umsatzsteuer befreit sind.

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 Trainerweiterbildungen-Aufbaublöcken anzueignen.

Diese finden Sie auf unserer Homepage unter:

<https://prodema-online.de/bildungsangebote/trainerweiterbildung>

Spezialisierungsbereiche

Psychiatrien	PSYCH
Allgemeinkrankenhäuser und Fachkliniken	SOM
Menschen mit Beeinträchtigungen	MmB
Betagte und betreuungsbedürftige Menschen	GERO
Jugendliche und junge Erwachsene	JUGEND
Kinder	KIND
Rettungsdienst	REDI
Sicherheit und Ordnung	SIO
Migration	MIG
Verwaltung	VERW

Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Patient*innen sowie deren Angehörige im klinischen und ambulanten Setting von Psychiatrien, Fachkliniken sowie ambulanter Betreuung. Patient*innen oder Angehörige reagieren in vielerlei Krisensituationen immer wieder mit zum Teil heftigsten Verhaltensweisen, z.B. in Aufnahmesituationen, Entzugs- oder Entgiftungsphasen, Alkoholintoxikationen, bei Wahnerkrankungen oder sonstigen Ausnahmezuständen.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – PSYCH

- „Aggressive“ Verhaltensweisen bei subjektiv erlebter Ohnmacht und Fremdbestimmung in geschlossenen Einrichtungen
- Besonderheiten verbaler Deeskalation bei unterschiedlichen Krankheitsbildern:
 - Akute Psychose
 - Intoxikationszustände
 - Manie
- Deeskalation in typischen Gefährdungssituationen von psychiatrischen Einrichtungen
- Notwendigkeit, Reflexion und deeskalierende Durchführung von Zwangsmaßnahmen
- Verletzungsfreie, schonende sowie menschenwürdige Halte- und 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



Die Inhalte dieser Spezialisierung beziehen sich auf den deeskalierenden Umgang mit Patient*innen und deren Angehörige im klinischen und ambulanten Setting von somatischen Kliniken (Allgemeinkrankenhäuser, Zentralkliniken, Universitätskliniken, Fachkliniken, Rehakliniken). Patient*innen oder Angehörige in diesem Kontext reagieren auf Grund von Schmerzen, Ausnahmezuständen wegen Unfällen oder sonstigen Notfällen, Intoxikationen, Wartezeiten und subjektiv empfundener Ungleichbehandlung mit „aggressiven“, herausfordernden, abwehrenden oder befremdlichen Verhaltensweisen (AHAB). Besonders betroffen sind Ambulanzen, Aufnahmestationen, Rettungsstellen, Intensivstationen und Intermediate Care. Die Ausprägungen der krisenhaften Situationen in den jeweiligen Abteilungen sind sehr unterschiedlich. Hinzu kommen Ursachen wie z.B. mangelnde Zeit der jeweiligen Ansprechpartner*innen, Einschränkung bewährter Kompensationsstrategien und evtl. beeinträchtigter kognitiver Fähigkeiten bei den Patient*innen. In der stationären Versorgung ist der hohe Anteil an betagten Menschen besonders hervorzuheben, die unter Umständen an einer Vielzahl von Vorerkrankungen, psychischer, kognitiver und/oder neurologischer Beeinträchtigungen leiden. Notwendige pflegerische Maßnahmen, ärztliche Behandlungen oder Untersuchungen können oft nicht erfasst, umgesetzt oder eingesehen werden.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – SOM

- Verhinderung von anspannungsauslösenden Reizen unter Berücksichtigung von Triage-Systemen, rationalisierten und standardisierten Abläufen sowie den jeweiligen Erkrankungen oder Verletzungen
- Besonderheiten verbaler Deeskalation in unterschiedlichen Situationen:
 - „Aggression“ in stark belastenden Situationen wie Tod und Trauer
 - Schmerz als besonderer Beweggrund für „Aggression“
 - Schwierige Verhaltensweisen bei Angehörigen als Fürsprechende der Patient*innen
 - Alkoholintoxikation als Herausforderung im Verhaltensmix



Im Mittelpunkt dieser Spezialisierung steht der Umgang mit abwehrenden, herausfordernden, „aggressiven“ und befremdlichen Verhaltensweisen von Menschen mit intellektuellen, körperlichen oder mehrfachen Beeinträchtigungen und richtet sich an dementsprechende Institutionen und deren Mitarbeiter*innen (z.B. Wohnheime, Werkstätten, Tagesstätten, ambulante und stationäre Einrichtungen). Alle vermittelten Inhalte der Ausbildung (Deeskalationsstufen 1 bis 7) sind auf die spezifischen Gegebenheiten der Arbeit mit Menschen mit Beeinträchtigungen angepasst.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – MmB

- Expressive und instrumentelle Aggression, Umgang mit selbstverletzenden Verhaltensweisen
- Die kontinuierliche pädagogische und therapeutische Arbeit mit Betreuten bei ständigen herausfordernden oder „aggressiven“ Verhaltensweisen
- Ursachen und Konsequenzen von Fehleinschätzungen der Aggressionsmotivation und des Entwicklungsstandes von Menschen mit Beeinträchtigungen
- Genetische, körperliche und seelische Ursachen und Beweggründe für „aggressives“ bzw. herausforderndes Verhalten bei Menschen mit Beeinträchtigungen
- Entwicklungspsychologische Aspekte „aggressiver“ oder herausfordernder Verhaltensweisen von Menschen mit schwersten Beeinträchtigungen
- Gestaltung des täglichen Umgangs zur Verhinderung von anspannungsauslösenden Reizen
- Aggressionsarten und Deeskalationsmöglichkeiten bei unterschiedlichen Entwicklungsniveaus
- Angst-, Selbstwert- und Autonomieprobleme als Ursachen von Aggressionen
- Macht und Machtmissbrauch in der Arbeit mit Menschen mit Beeinträchtigungen
- Verbale Deeskalation bei Menschen mit leichter intellektueller Beeinträchtigung im Erregungs- oder Anspannungszustand
- Kommunikative und nonverbale Deeskalationstechniken bei Menschen mit schwerster intellektueller Beeinträchtigung
- Berücksichtigung von Sprach-, Kognitions- und Entwicklungsniveaus bei den Deeskalationsstrategien
- Kontaktreflexionen zur Kontaktaufnahme in der Deeskalation von Menschen mit intellektuellen Beeinträchtigungen



Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den Umgang mit herausfordernden, abwehrenden oder befremdlichen Verhaltensweisen von betagten und betreuungsbedürftigen Menschen, welche oft als „aggressives“ Verhalten fehlgedeutet werden. Zielgruppe sind Alten- und Pflegeeinrichtungen, stationäre Einrichtungen mit besonders geschützten Wohnbereichen, Gerontopsychiatrien und geriatriische Einrichtungen sowie ambulante Pflegedienste und Krankenhäuser mit einem hohen Anteil an betagten und betreuungsbedürftigen Menschen. Inzwischen gibt es viele stationäre Pflegeeinrichtungen, die auch jüngere Menschen mit psychischen Erkrankungen, Suchtbiografien etc. begleiten, betreuen und versorgen. Auch diese Klientel wird in der Ausbildung berücksichtigt. Wie bereits erwähnt zeigen Studienergebnisse auf, dass Übergriffe mit Verletzungsfolgen in stationären Pflegeeinrichtungen sehr häufig vorkommen. Zu erklären ist dies durch die körperliche Nähe bei pflegerischen Maßnahmen, die häufig nicht als notwendig erkannt werden, nicht nachvollziehbar erscheinen oder schlicht nicht akzeptiert werden. Für diese Situationen werden besondere Vorgehensweisen vermittelt und trainiert.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – GERO

- Wahrnehmung, Interpretationen und Fehlbewertungen von Verhaltensweisen betagter Menschen und deren Konsequenzen
- Der Grundkonflikt: Autonomie- und Selbstbestimmungswünsche betagter Menschen treffen auf durchorganisierte Prozessabläufe mit hoher subjektiv erlebter Fremdbestimmung
- Verständnis für Ursachen und Beweggründe herausfordernder, abwehrender oder befremdlicher Verhaltensweisen durch die Kenntnisse neuropsychologischer, medizinischer und psychologischer Krankheitsbilder
- Verlangsamung körperlicher und geistiger Bewegungsabläufe und Kommunikationsmöglichkeiten betagter Menschen im Umfeld von Betriebsamkeit, Stress und Eiligkeit
- Angst und Selbstwert: emotionale und kognitive Probleme betagter Menschen und deren Folgen
- Verbale Deeskalation bei Menschen mit geringen und erheblichen kognitiven oder sprachlichen Beeinträchtigungen
- Sichere Annäherung
- Präventive Körpertechniken zur sicheren Annäherung bei körpernahen Pflege- und Behandlungsmaßnahmen sowie bei anderen körpernahen Tätigkeiten mit betagten und betreuungsbedürftigen Menschen
- Sicherheitsaspekte und Präventionsmöglichkeiten gegen häufige „Bagatellübergriffe“ mit Verletzungsfolgen, z.B. durch Beißen, Kratzen, Umsichschlagen, Treten etc.



Der Umgang mit herausfordernden oder „aggressiven“ Verhaltensweisen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist Inhalt dieser Ausbildung und richtet sich an alle nachfolgenden Einrichtungen: Kinder- und Jugendpsychiatrien, ambulante und stationäre Einrichtungen der Jugendhilfe, Einrichtungen, die Angebote der Jugendarbeit vorhalten, Internate, Regel- und Förderschulen. Alle Inhalte der Ausbildung sind auf die spezifischen Gegebenheiten im Umgang mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen ab einem Alter von ca. 9 Jahren im ambulanten und stationären sowie im pädagogischen und klinischen Setting angepasst.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – JUGEND

- Grundlagen des Erziehungsauftrags im täglichen Umgang mit Jugendlichen aus „deeskalierender“ Sicht
- Entwicklung und Bedeutung „aggressiver“ Verhaltensweisen von Jugendlichen und jungen Erwachsenen auf dem Hintergrund entwicklungspsychologischer Erkenntnisse
- Modellwirkung von Mitarbeiter*innen im Konfliktfall im Sinne des Wahrnehmungslernens
- Spezielle anspannungsauslösende Reize bei Jugendlichen und jungen Erwachsenen
- Autonomie- und Selbstbestimmungswünsche von Jugendlichen in restriktiven Settings
- Angst-, Selbstwert- und Sinnprobleme von Jugendlichen und deren Auswirkungen im pädagogischen und therapeutischen Kontext
- Deeskalierende Aufstellung und Vermittlung von Regeln und Grenzen
- Deeskalierender Umgang mit Regelverletzungen
- Methoden und Möglichkeiten deeskalierender Grenzsetzungen im akuten Konfliktfall
- Deeskalierende Ansätze bei der notwendigen Umsetzung von Konsequenzen
- „Aggressive“ Verhaltensweisen und ihre Funktion in der Peer-group, Umgang mit angespannten und „aggressiven“ Gruppensituationen
- Deeskalierendes Verhalten in Situationen des Machtkampfes zwischen Jugendlichen und Mitarbeitenden im Gruppen-Setting
- Die Nachbearbeitung von Vorfällen mit Jugendlichen mit dem Ziel, alternative Wege zu „aggressiven“ Verhaltensweisen zu erarbeiten



Neben der Freude an Kindern und der Arbeit mit ihnen gibt es viele Situationen, die außerordentlich anstrengend sein können. Gemeint sind Situationen, wie z.B. Kinder, die sich herausfordernd, abwehrend oder grenzüberschreitend verhalten. Der Auftrag der Inklusion erfordert zusätzliche, neue und vielfältige Kompetenzen der Mitarbeiter* innen. Auch der Umgang mit angespannten Eltern bedarf nicht selten deeskalierender Kompetenzen. Diese Ausbildung richtet sich speziell an Einrichtungen die Angebote für Kleinkinder und Kinder vorhalten. Die Inhalte der Ausbildung sind auf die spezifischen Gegebenheiten im Umgang mit Kindern bis zu einem Alter von ca. 8 Jahren im ambulanten und stationären sowie im pädagogischen und klinischen Setting angepasst.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – KIND

- Aggressionsentwicklung in den Entwicklungsstufen
- System KiTa-Kind-Eltern-Gesellschaft
- Wahrnehmungslernen und Modellwirkung von Verhalten der Erzieher*innen im Konfliktfall
- Deeskalierende Raumgestaltung
- Medizinische, biologische und genetische Gründe für Verhaltensauffälligkeiten
- Psychologische Ursachen und Beweggründe „aggressiver“ Verhaltensweisen bei Kindern
- Das „aggressive“ Kind in innerer Not
- Umgang mit Kleinstkindern in der verbalen Deeskalation, Theorie Entwicklungspsychologie
- Methoden der Konfliktbegleitung
- Besonderheiten in der Gruppensituation
- Ermutigungskonzept und Konfliktbegleitung als Lösungsansatz
- Verbales Deeskalationstraining zum Umgang mit hochregten Eltern



Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Patient*innen, Angehörigen und Betroffenen (PAB) während eines Notfalleinsatzes (Rettungsdienst, Notärzt*innen, Feuerwehr, Polizei, Technisches Hilfswerk u.a. Einsatzkräfte). In vielen Notfall- und Krisensituationen reagieren PAB's mit zum Teil heftigen, „aggressiven“ oder agitierten Verhaltensweisen, wie z.B. bei Verkehrsunfällen, Bränden, medizinischen Notfallversorgungen, Evakuierungen, feiernden Menschenansammlungen, Zwangseinweisungen, Katastrophen. Besonders PAB's mit Alkohol- und Drogenintoxikationen, psychiatrischen Erkrankungen, und plötzlichen hysterischen Angst- oder Schockreaktionen bringen Einsatzkräfte vor Ort an Grenzen. Unbekannte Einsatzorte (z.B. Wohnungen) und beengte Räumlichkeiten (z.B. im Rettungswagen) erfordern besondere deeskalierende Vorgehensweisen und besondere Sicherheitsaspekte.

Die Ausbildung soll alle oben genannte Einsatzkräfte durch Wissensvermittlung und intensives praktisches Training auf die spezielle Problematik vorbereiten und ihnen ermöglichen, Kolleg*innen in den entsprechenden Schwerpunkten zu schulen.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von „Aggressionen“ und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – REDI

- Besonderheiten im aufsuchenden Bereich (unvertraute Umgebungen)
- Grundlagen der multiprofessionellen Sichtweise am Einsatzort
- Verständnis für Ursachen und Beweggründe aggressiver Verhaltensweise durch die Kenntnisse neuropsychologischer, medizinischer und psychologischer Krankheitsbilder
- Besonderheiten verbaler Deeskalation in Akutsituationen:
 - Alkoholintoxikation
 - Psychosen
 - kognitiv beeinträchtigten Personen
- Methoden und Möglichkeiten deeskalierender Grenzsetzung in der Akutsituation
- Spezialisierte ALFI-Techniken unter Berücksichtigung von engen Räumlichkeiten (RTW, Wohnungen, etc.) und der Ausrüstung des Rettungsdienstes



Diese Ausbildung beinhaltet spezialisierte Inhalte für Mitarbeitende in Institutionen/ Unternehmen, die notwendige Maßnahmen um- und/oder durchsetzen müssen. Hierzu gehören Justizvollzugsanstalten, forensische Einrichtungen, Einrichtungen des Maßregelvollzugs, Behörden, Gerichte, Polizei, Zoll sowie Sicherheits- und Ordnungsdienstleistende. Bei der Um- bzw. Durchsetzung von notwendigen Maßnahmen kommt es immer wieder zu angespannten und belastenden Situationen, die für alle Beteiligten herausfordernd sind. In Einrichtungen des Vollzugs und Maßregelvollzugs erweitert sich die Problematik um Menschen mit Persönlichkeitsstörungen und/ oder weiteren psychiatrischen Erkrankungen. Notwendige, konkrete Maßnahmen deeskalierend umzusetzen, ist inhaltlicher Schwerpunkt dieser Spezialisierung.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – SIO

- Professionelle Beziehungsmuster bei Personenkontrollen und/oder freiheitseinschränkenden Maßnahmen
- Analyse von Eskalationsprozessen bei der Umsetzung von notwendigen, konkreten Maßnahmen
- Besonderheiten verbaler Deeskalation bei typischen Gefährdungssituationen
- Konkrete Maßnahmen deeskalierend umsetzen
- Konkrete Maßnahmen zeitversetzt umsetzen
- Deeskalierender Umgang mit Regelverletzungen und Grenzverletzungen
- Deeskalierende Methode bei der notwendigen Umsetzung von Konsequenzen und Maßnahmen
- Überbringen von negativen Nachrichten
- Dilemma Vorsatz vs. Affekt
- Selbstbestimmt vs. Fremdbestimmt



Diese Ausbildung ist spezialisiert auf den deeskalierenden Umgang mit Klientel verschiedenster Kulturen, Religionen oder Sprachen. In vielen Einrichtungen (z.B. Psychiatrien, Gemeinschaftsunterkünfte, Kliniken, Sozialberatung oder Jugendhilfeeinrichtungen) reagieren Klient*innen sowie Angehörige mit Migrations- oder Fluchthintergrund in vielerlei Krisensituationen zum Teil mit unerwarteten oder „aggressiven“ Verhaltensweisen. Ursachen kritischer Situationen sind überwiegend Sprachbarrieren sowie kulturelle und/oder religiöse Unterschiede. Die Inhalte dieser Ausbildung sind auf die spezifischen Gegebenheiten in den verschiedenen ambulanten, stationären, klinischen oder pädagogischen Settings angepasst.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – MIG

- Unterschiedliche Arten von Migration und ihre Auswirkungen
- Anspannungsauslösende Reize insbesondere bei Menschen mit einer Einwanderungs- oder Fluchtgeschichte im Setting des systemischen Umfelds
- Bewertungsfehler „aggressiver“ Verhaltensweisen von Menschen ohne ausreichende Sprachkenntnisse des Aufnahmelandes
- Professionelle Beziehungsmuster in der Arbeit mit Menschen und deren Einwanderungsgeschichte; (Vor-) Urteile und Stereotypen
- „Aggressive“ Verhaltensweisen und ihre Funktion in der Gruppe / Umgang mit angespannten und „aggressiven“ Gruppensituationen
- Besonderheiten der Deeskalation beim Einsatz von Sprachmittler*innen
- Verbale Deeskalation mit nonverbalen Elementen sowie der Verknüpfung von Emotionen und Sprache



Der tägliche Kontakt zu Menschen, die aus vielfältigen Gründen, Zwängen oder Nöten eine Dienststelle, Behörde, Verwaltung oder Servicestelle aufsuchen, kann für Mitarbeitende sehr belastend werden. Dies gilt vor allem dann, wenn während des Kontakts heftige Emotionen entstehen. In bestimmten Bereichen/Abteilungen, wie z. B. in Sozial- und Ordnungsämtern, Agenturen für Arbeit oder auch im Kundenservice, kommt es regelmäßig zu herausfordernden oder „aggressiven“ Verhaltensweisen von Menschen, zu Bedrohungssituationen oder gar Übergriffen. Auch im Außendienst, z. B. bei Durchsetzung angeordneter Maßnahmen vor Ort oder Übermittlung unerfreulicher Informationen, erleben Mitarbeitende immer wieder drastische Eskalationen. Betroffene fühlen sich in solchen Situationen überfordert, da sie für derartige Herausforderungen oft nur unzureichend vorbereitet sind. Kontinuierlich belastende Situationen können zu Frustration und inneren Kündigungsprozessen sowie psychosomatischen Erkrankungen führen. Der Balanceakt von Kundenorientierung auf der einen Seite und die Durchsetzung von unangenehmen Maßnahmen bzw. ablehnenden Bescheiden andererseits, erfordern ein hohes Maß an Handlungskompetenz. Diese Ausbildung vermittelt spezialisierte Strategien, Verhaltens- und Handlungsempfehlungen zum professionellen Umgang mit herausfordernden und „aggressiven“ Verhaltensweisen.

Grundlagen

- Ergebnisse von Studien und Evaluationen
- Definitionen, Arten und Formen von Aggressionen und Gewalt
- **Primärprävention:**
 - Arbeitsorganisation und Arbeitsschutz
 - Wege zur Gesunderhaltung der Mitarbeiter*innen
 - Verhinderung und Verminderung von anspannungsauslösenden Reizen
 - Wahrnehmung, Interpretation, Fehlinterpretationen und deren Auswirkungen
 - Private und professionelle Beziehungsmuster
 - Systemischer Eskalationskreislauf und Analyse von Eskalationsprozessen
 - Macht und Machtmissbrauch, Umgang mit Überforderungssituationen
 - Ursachen und Beweggründe von „aggressiven“ Verhaltensweisen
- **Sekundärprävention:**
 - Verbale Deeskalation (intensives Training mit Video-Feedback und Train-the-Trainer-Einheiten)
 - Schonende Vermeidungs-, Abwehr, Löse- und Fluchttechniken bei leichten, mittleren und heftigen Übergriffen
- **Tertiärprävention:**
 - Kurzdarstellung der DS 7
 - Kleine Psychotraumatologie
 - Optionen für innerbetriebliche Nachsorge- und Nachbearbeitungskonzeptionen

Fachspezifische Inhalte – VERW

- „Aggressive“ Verhaltensweisen von Klientel im Kontext Verwaltung
- Macht und Machtlosigkeit von Mitarbeitenden und Klientel
- Besonderheiten verbaler und nonverbaler Deeskalation bei:
 - Telefonaten
 - in hocherregten Eskalationssituationen
 - Unhöflichkeit, Respektlosigkeit, Beleidigungen, Bedrohungen
 - Vermittlung von Negativbescheiden
 - beeinträchtigten Kommunikationsmöglichkeiten
- Umgang mit betriebsinterner Gewalt
- Aspekte der persönlichen Sicherheit im Büro/Arbeitsumfeld bzw. speziellen Settings
- Unterschiedliche Aspekte im Innen- und Außendienst
- Ausstiegsstrategien für Situationen mit hohem Gefährdungspotential
- Abgrenzung Affekt und Vorsatz/Alarmauslösung



4 - SIK® Konzept

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

Über verschiedene verbale Deeskalationstechniken gelingt die Herstellung einer vertrauensvollen the-

rapeutischen Beziehung, während die Patientin oder der Patient gehalten wird. Bei nachlassender Körperspannung und Erregung, sowie bei sich abzeichnenden Lösungen oder Absprachen, wird die Patientin bzw. der Patient aus der körperlichen Kontrollübernahme losgelassen. Auf diese Weise können Patient*innen wie auch Mitarbeitende weitere Immobilisations- bzw. Zwangsmaßnahmen beeinflussen und/oder verhindern.

Auf unserer Homepage finden Sie dazu einige Veröffentlichungen. Das Vier-Stufen-Immobilisationskonzept kann nur durch Team-Fortbildungen erfolgreich angewendet werden. Die Fortbildung einzelner Mitarbeiter*innen in dieser Methodik verspricht keinen Erfolg. Möglichst jeder/ jede Mitarbeiter*in eines multiprofessionellen Teams muss die Fortbildung durchlaufen haben, bevor die Methodik angewendet und umgesetzt werden kann. In dreitägigen Inhouse-Fortbildungen können bis max. 16 Mitarbeitende teilnehmen. Je nach Größe des Teams sind mehrere Fortbildungen notwendig.

Die Kosten für eine dreitägige Fortbildung mit intensivem Training finden Sie auf unserer Homepage.

Die Methodik ist Teil der Deeskalationstrainerausbildung im Fachbereich:

Psychiatrien (sämtliche Fachbereiche)

Für ausgebildete Deeskalationstrainer*innen bieten wir Trainerweiterbildungen zum Vier-Stufen-Immobilisationskonzept an. Bitte erkundigen Sie sich am Institut nach entsprechenden Terminen und Orten.

Förderung der Ausbildung durch die Unfallversicherungsträger

Wir arbeiten mit zahlreichen Unfallversicherungsträgern zusammen (Landes- und Bundesunfallkassen, Berufsgenossenschaften, Gemeinde-Unfall-Versicherungsverbänden). Für Mitgliedsbetriebe nachstehender Versicherungsträger kann eine Kostenbeteiligung für die Ausbildung zum/zur Deeskalationstrainer*in angefragt werden.

Berufsgenossenschaft für Gesundheitsdienst und Wohlfahrtspflege (BGW)

Gesamtbereich Präventionsdienste Hauptverwaltung
+49 (040) 20207 - 4862
gesundheitsmanagement@bgw-online.de

Unfallkassen

und Gemeinde-Unfallversicherungsverbände
Bitte setzen Sie sich mit den für Sie zuständigen Mitarbeiter*innen Ihrer Unfallkasse in Verbindung. Erfragen Sie dort Förderungsmöglichkeiten sowie Förderungskriterien und lassen sich beraten.

Weitere Förderungsmöglichkeiten

Für Institutionen, die keine Förderung durch ihren Unfallversicherungsträger erhalten, können auf Anfrage in Einzelfällen Rabattierungen eingeräumt oder ggf. andere Förderungsmöglichkeiten angeboten werden.

Autorisierte Kooperationspartner

Um breitgefächerte Weiterentwicklung und individuelle Lösungsmöglichkeiten anbieten zu können, arbeiten wir in anderen Ländern mit autorisierten Kooperationspartnern zusammen.

Weitere Informationen und Veranstaltungen unserer Kooperationspartner finden Sie auf unserer Homepage.
<https://prodema-online.de/institut/kooperationspartner>

Für ProDeMa®-Veranstaltungen unserer Kooperationspartner benötigen Sie ein gesondertes Anmeldeformular. Länderspezifische Anmeldeformulare finden Sie auf der Homepage unserer Kooperationspartner oder auf unserer Homepage.
<https://prodema-online.de/downloads/anmeldeformulare>

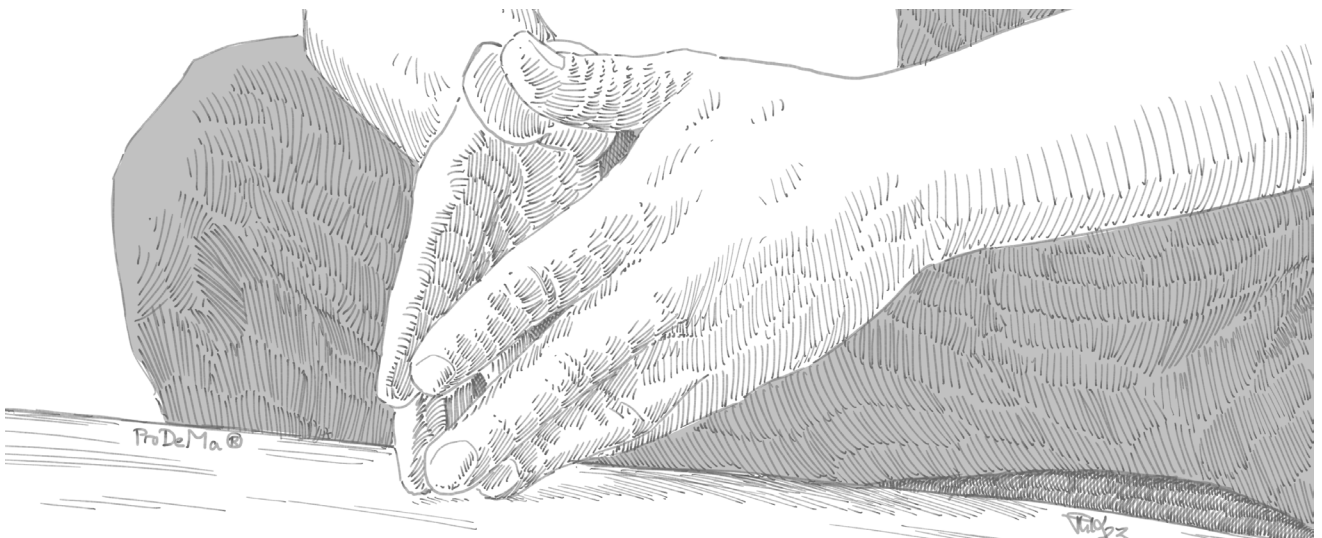
Österreich

www.loesungsmittel.at



Schweiz

www.erich-roth.ch



Verbindliche Anmeldung

Bitte senden Sie uns das unterschriebene Formular per
E-Mail an info@prodema-online.de oder per
Fax an +49 (0) 7331-946 7860-19 oder mit der Post an:

Kursnummer

Kursbeginn

Kursbezeichnung

Gerd Weissenberger
ProDeMa®
Rheinlandstraße 77
73312 Geislingen/Steige

Ihre (privaten) Daten

Nachname

Vorname

Straße und Hausnummer

PLZ Ort

Land

E-Mail

Telefon

Angaben Ihrer Institution

Institution

Ansprechpartner*in

Straße und Hausnummer

PLZ Ort

Land

E-Mail

Telefon

abweichende Rechnungsadresse:

Institution / Name

Straße und Hausnummer

PLZ Ort

E-Mail

Datum und Unterschrift der/des Teilnehmenden

Datum, Stempel und Unterschrift der Institution

Die aufgeführten Ausbildungsbedingungen (AAB) und Geschäftsbedingungen (AGB), sowie das Widerrufsrecht und die Informationen zum Datenschutz habe ich zur Kenntnis genommen und akzeptiere sie mit meiner Unterschrift.

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.

§ 1 Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

(1) Für die Geschäftsbeziehung zwischen Gerd Weissenberger, Institut ProDeMa®, Rheinlandstraße 77, 73312 Geislingen/Steige (nachfolgend „Veranstalter“) und dem Kunden (nachfolgend „Kunde“) sowie dem von ihm gemeldeten Teilnehmenden (nachfolgend „Teilnehmer“) gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Ausbildungsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der Veranstalter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

(2) Der Kunde ist Verbraucher, soweit der Zweck der geordneten Lieferungen und Leistungen nicht überwiegend seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Dagegen ist Unternehmer jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

(3) Teilnehmer ist der vom Kunden benannte Dritte, der die Ausbildung auf Rechnung des Kunden absolviert. Benennt der Kunde keinen Teilnehmer, gilt der jeweilige Kunde als Teilnehmer.

§ 2 Vertragsschluss, Datenschutz

(1) Mit dem Eingang der Anmeldung beim Veranstalter hat der Kunde den Teilnehmer verbindlich zur jeweiligen Ausbildung angemeldet. Eine schriftliche Anmeldebestätigung erfolgt nur auf ausdrücklichen Wunsch des Kunden.

(2) Informationen zum Datenschutz, insbesondere zur Datenverarbeitung im Rahmen der Anmeldung, finden Sie unter <https://prodema-online.de/datenschutz>

§ 3 Kündigung, Ersatzteilnehmer

(1) Eine ordentliche Kündigung der gebuchten Ausbildung einschließlich des Reflexionsvertiefungsblocks ist für beide Vertragsparteien nicht möglich. Unberührt bleibt das beiderseitige Recht, die Ausbildung einschließlich des Reflexionsvertiefungsblocks fristlos aus wichtigem Grund zu kündigen.

(2) Bis zu sechs Wochen vor Beginn des ersten Ausbildungsblocks kann der Kunde einen Dritten kostenfrei als Ersatzteilnehmer benennen.

§ 4 Kosten, Zahlungsmodalitäten

(1) Die Ausbildungskosten für die jeweils gebuchte Ausbildung können der Informationsbroschüre und unserer Homepage entnommen werden. In den Ausbildungskosten sind alle Ausbildungsmaterialien, die individuelle Begleitung durch Co-Trainer*innen, eine DVD mit Lehr- und Unterrichtsmaterialien sowie die Kosten für die Verpflegung enthalten.

(2) Die Ausbildungskosten sind gemäß übersandter Rechnung vor Beginn des ersten Ausbildungsblocks bzw. vor Beginn des jeweiligen des Reflexionsvertiefungsblocks zu überweisen. Sollte die Zahlung nicht fristgerecht oder unvollständig erfolgen, behält sich der Veranstalter den Ausschluss des Kunden bzw. Teilnehmers von der Ausbildung ausdrücklich vor. Auf besonderen Wunsch des Kunden können die Zahlungstermine aus Budgetierungsgründen nach Rücksprache mit dem Veranstalter verschoben werden.

§ 5 Teilnahme an der Ausbildung, Abbruch der Ausbildung

Die Nichtteilnahme an der gebuchten Ausbildung oder einzelnen Ausbildungsblöcken lässt die Vergütungspflicht des Kunden unberührt. Dies gilt unabhängig davon, weshalb der Teilnehmer an der Ausbildung ganz oder zum Teil nicht teilnimmt.

§ 6 Fehlzeiten

(1) Fehlt ein Teilnehmer mehr als 20 % der gesamten Ausbildungszeit, so müssen sämtliche Fehlzeiten nachgeholt werden, um die Ausbildung ordnungsgemäß zu beenden und das Zertifikat mit der Schulungsberechtigung zu erlangen.

(2) Bei einer Fehlzeit bis zu 20 % der Ausbildungszeit steht dem Teilnehmer frei, die Fehlzeiten des entsprechenden Ausbildungsblocks in einer zukünftigen Ausbildung kostenpflichtig nachzuholen oder sich bei anderen Teilnehmer*innen ausführlich über die Inhalte zu informieren. Fehlzeiten bei Lehrproben und Train-the-Trainer-Einheiten müssen nachgeholt werden, da diese für die Erteilung des Zertifikats zwingend notwendig sind.

(3) Für die nachzuholenden Ausbildungstage entsteht eine Mehrkostenpauschale in Höhe von Euro 100,00 (netto) pro Tag. Diese Mehrkostenpauschale lässt die Vergütungspflicht für die jeweils gebuchte Ausbildung unberührt.

§ 7 Haftungsausschluss

(1) Insbesondere die Teilnahme an den Trainingseinheiten verbale Deeskalation, Abwehr- und Fluchttechniken sowie Immobilisationstechniken geschieht auf eigene Gefahr.

(2) Ansprüche des Kunden oder des Teilnehmers auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden oder des Teilnehmers aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Veranstalters, seiner gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist, wie beispielsweise die Durchführung der Ausbildung.

(3) Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Veranstalter nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden oder des Teilnehmers aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(4) Die Einschränkungen der Abs. 2 und 3 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Veranstalters, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

§ 8 Widerrufsbelehrung

(1) Verbraucher haben bei Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht, über das der Veranstalter nach Maßgabe des gesetzlichen Musters nachfolgend informiert.

(2) Auf unserer Homepage findet sich ein Widerrufsformular.

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angaben von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag des Vertragsschlusses. Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Gerd Weissenberger,

Institut ProDeMa®, Rheinlandstraße 77, 73312 Geislingen/Steige, Telefon: 07331/946 7860 10, Telefax: 07331/946 7860 19, E-Mail: info@prodema-online.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Haben Sie verlangt, dass die Dienstleistungen während der Widerrufsfrist beginnen soll, so haben Sie uns einen angemessenen Betrag zu zahlen, der dem Anteil der bis zu dem Zeitpunkt, zu dem Sie uns von der Ausübung des Widerrufsrechts hinsichtlich dieses Vertrags unterrichten, bereits erbrachten Dienstleistungen im Vergleich zum Gesamtumfang der im Vertrag vorgesehenen Dienstleistungen entspricht.

§ 9 Schlussbestimmungen

(1) Auf Verträge zwischen dem Veranstalter und dem Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften insbesondere des Staates, in dem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.

(2) Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und dem Anbieter der Sitz des Anbieters.

(3) Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.

§ 1 Geltungsbereich, Begriffsbestimmungen

(1) Für die Geschäftsbeziehung zwischen Gerd Weissenberger, Institut ProDeMa®, Rheinlandstraße 77, 73312 Geislingen/Steige (nachfolgend „Anbieter“) und dem Kunden (nachfolgend „Kunde“) gelten ausschließlich die nachfolgenden Allgemeinen Geschäftsbedingungen in ihrer zum Zeitpunkt der Bestellung gültigen Fassung. Abweichende Allgemeine Geschäftsbedingungen des Kunden werden nicht anerkannt, es sei denn, der Anbieter stimmt ihrer Geltung ausdrücklich schriftlich zu.

(2) Der Kunde ist Verbraucher, soweit der Zweck der geordneten Lieferungen und Leistungen nicht überwiegend seiner gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit zugerechnet werden kann. Dagegen ist Unternehmer jede natürliche oder juristische Person oder rechtsfähige Personengesellschaft, die beim Abschluss des Vertrags in Ausübung ihrer gewerblichen oder selbständigen beruflichen Tätigkeit handelt.

(3) Digitale Inhalte sind Verträge über die Lieferung von nicht auf einem körperlichen Datenträger befindlichen Daten, die in digitaler Form hergestellt und bereitgestellt werden.

§ 2 Vertragsschluss, Datenschutz

(1) Mit der Absendung des Bestellscheins gibt der Kunde ein verbindliches Angebot ab. Der Kaufvertrag kommt erst mit einer ausdrücklichen Annahmeerklärung durch den Anbieter, jedoch spätestens mit der Versendung der Ware durch den Anbieter zustande.

(2) Der Vertrag zum Erwerb von digitalen Inhalten kommt mit dem Zugang der Eingangsbestätigung per E-Mail zustande.

(3) Informationen zum Datenschutz, insbesondere zur Datenverarbeitung im Rahmen des Bestellvorgangs, finden Sie unter <https://prodema-online.de/datenschutz>

§ 3 Lieferung, Warenverfügbarkeit

(1) Die Ware wird nach Eingang der Bestellung innerhalb von 5 Werktagen versandt.

(2) Ist zum Zeitpunkt der Bestellung des Kunden die Ware nicht verfügbar, so teilt der Anbieter dem Kunden dies unverzüglich mit. Ist die Ware dauerhaft nicht lieferbar, sieht der Anbieter von einer Annahmeerklärung ab. Ein Vertrag kommt in diesem Fall nicht zustande.

(3) Ist die vom Kunden in der Bestellung bezeichnete Ware nur vorübergehend nicht verfügbar, teilt der Anbieter dem Kunden dies ebenfalls unverzüglich in der Auftragsbestätigung mit.

§ 4 Eigentumsvorbehalt

Bis zur vollständigen Bezahlung verbleibt die gelieferte Ware im Eigentum des Anbieters.

§ 5 Preise, Versandkosten

(1) Alle Preise, die auf der Website des Anbieters angegeben sind, verstehen sich einschließlich der jeweils gültigen gesetzlichen Umsatzsteuer.

(2) Die entsprechenden Versandkosten kann der Kunde dem Bestellformular entnehmen und sind vom Kunden zu tragen, soweit der Kunde nicht von seinem Widerrufsrecht Gebrauch macht.

(3) Der Versand der Ware erfolgt per Postversand. Das Versandrisiko trägt der Anbieter, wenn der Kunde Verbraucher ist.

(4) Der Kunde hat im Falle eines Widerrufs die unmittelbaren Kosten der Rücksendung zu tragen.

§ 6 Zahlungsmodalitäten

(1) Der Kunde kann die Zahlung per Vorkasse oder auf Rechnung vornehmen. Der Anbieter behält sich die Auswahl der Zahlungsmodalität für jede Bestellung ausdrücklich vor.

(2) Die Zahlung des Kaufpreises wird unmittelbar mit der Übersendung der Rechnung fällig. Ist die Fälligkeit der Zahlung nach dem Kalender bestimmt, so kommt der Kunde bereits durch Versäumung des Termins in Verzug. In diesem Fall hat er dem Anbieter für das Jahr Verzugszinsen in Höhe von 5 Prozentpunkten über dem Basiszinssatz zu zahlen.

(3) Die Verpflichtung des Kunden zur Zahlung von Verzugszinsen schließt die Geltendmachung weiterer Verzugsschäden durch den Anbieter nicht aus.

§ 7 Haftung

(1) Ansprüche des Kunden auf Schadensersatz sind ausgeschlossen. Hiervon ausgenommen sind Schadensersatzansprüche des Kunden aus der Verletzung des Lebens, des Körpers, der Gesundheit oder aus der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten (Kardinalpflichten) sowie die Haftung für sonstige Schäden, die auf einer vorsätzlichen oder grob fahrlässigen Pflichtverletzung des Anbieters, seiner

gesetzlichen Vertreter oder Erfüllungsgehilfen beruhen. Wesentliche Vertragspflichten sind solche, deren Erfüllung zur Erreichung des Ziels des Vertrags notwendig ist, wie beispielsweise die Lieferung eines mangelfreien Produktes.

(2) Bei der Verletzung wesentlicher Vertragspflichten haftet der Anbieter nur auf den vertragstypischen, vorhersehbaren Schaden, wenn dieser einfach fahrlässig verursacht wurde, es sei denn, es handelt sich um Schadensersatzansprüche des Kunden aus einer Verletzung des Lebens, des Körpers oder der Gesundheit.

(3) Die Einschränkungen der Abs. 1 und 2 gelten auch zugunsten der gesetzlichen Vertreter und Erfüllungsgehilfen des Anbieters, wenn Ansprüche direkt gegen diese geltend gemacht werden.

(4) Die sich aus Abs. 1 und 2 ergebenden Haftungsbeschränkungen gelten nicht, soweit der Anbieter einen Mangel arglistig verschwiegen oder eine Garantie für die Beschaffenheit der Ware übernommen hat. Das gleiche gilt, soweit der Anbieter und der Kunde eine Vereinbarung über die Beschaffenheit der Ware getroffen haben. Die Vorschriften des Produkthaftungsgesetzes bleiben unberührt.

§ 8 Widerrufsbelehrung

(1) Verbraucher haben bei Abschluss eines Fernabsatzgeschäfts grundsätzlich ein gesetzliches Widerrufsrecht, über das der Anbieter nach Maßgabe des gesetzlichen Musters nachfolgend informiert.

(2) Auf unserer Homepage findet sich ein Widerrufsformular.

Widerrufsrecht

Sie haben das Recht, binnen vierzehn Tagen ohne Angaben von Gründen diesen Vertrag zu widerrufen.

Die Widerrufsfrist beträgt vierzehn Tage ab dem Tag, an dem Sie oder ein von Ihnen benannter Dritter, der nicht Beförderer ist, die Waren in Besitz genommen haben bzw. hat.

Um Ihr Widerrufsrecht auszuüben, müssen Sie uns (Gerd Weissenberger, Institut ProDeMa®, Rheinlandstraße 77, 73312 Geislingen/Steige, Telefon: 07331/946 7860 10, Telefax: 07331/946 7860 19, E-Mail: info@prodema-online.de) mittels einer eindeutigen Erklärung (z.B. ein mit der Post versandter Brief, Telefax oder E-Mail) über Ihren Entschluss, diesen Vertrag zu widerrufen, informieren. Sie können dafür das beigefügte Muster-Widerrufsformular verwenden, das jedoch nicht vorgeschrieben ist.

Zur Wahrung der Widerrufsfrist reicht es aus, dass Sie die Mitteilung über die Ausübung des Widerrufsrechts vor Ablauf der Widerrufsfrist absenden.

Folgen des Widerrufs

Wenn Sie diesen Vertrag widerrufen, haben wir Ihnen alle Zahlungen, die wir von Ihnen erhalten haben, einschließlich der Lieferkosten (mit Ausnahme der zusätzlichen Kosten, die sich daraus ergeben, dass Sie eine andere Art der Lieferung als die von uns angebotene, günstige Standardlieferung gewählt haben), unverzüglich und spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag zurückzuzahlen, an dem die Mitteilung über Ihren Widerruf dieses Vertrages bei uns eingegangen ist. Für diese Rückzahlung verwenden wir dasselbe Zahlungsmittel, das Sie bei der ursprünglichen Transaktion eingesetzt haben, es sei denn, mit Ihnen wurde ausdrücklich etwas anderes vereinbart; in keinem Fall werden Ihnen wegen dieser Rückzahlung Entgelte berechnet.

Wir können die Rückzahlung verweigern, bis wir die Ware wieder zurückerhalten haben oder bis Sie den Nachweis erbracht haben, dass Sie die Waren zurückgesandt haben, je nachdem, welches der frühere Zeitpunkt ist.

Sie haben die Waren unverzüglich und in jedem Fall spätestens binnen vierzehn Tagen ab dem Tag, an dem Sie uns über den Widerruf dieses Vertrages unterrichten, an uns zurückzusenden oder zu übergeben. Die Frist ist gewahrt, wenn Sie die Waren vor Ablauf der Frist von vierzehn Tagen absenden.

Sie tragen die unmittelbaren Kosten der Rücksendung der Waren.

Sie müssen für einen etwaigen Wertverlust der Waren nur aufkommen, wenn dieser Wertverlust auf einen zur Prüfung der Beschaffenheit, Eigenschaften und Funktionsweise der Waren nicht notwendigen Umgang mit ihnen zurückzuführen ist.

§ 9 Schlussbestimmungen

(1) Auf Verträge zwischen dem Anbieter und den Kunden findet das Recht der Bundesrepublik Deutschland unter Ausschluss des UN-Kaufrechts Anwendung. Die gesetzlichen Vorschriften zur Beschränkung der Rechtswahl und zur Anwendbarkeit zwingender Vorschriften insbesondere des Staates, in dem der Kunde als Verbraucher seinen gewöhnlichen Aufenthalt hat, bleiben unberührt.

(2) Sofern es sich beim Kunden um einen Kaufmann, eine juristische Person des öffentlichen Rechts oder um ein öffentlich-rechtliches Sondervermögen handelt, ist Gerichtsstand für alle Streitigkeiten aus Vertragsverhältnissen zwischen dem Kunden und dem Anbieter der Sitz des Anbieters.

(3) Der Vertrag bleibt auch bei rechtlicher Unwirksamkeit einzelner Punkte in seinen übrigen Teilen verbindlich. Anstelle der unwirksamen Punkte treten, soweit vorhanden, die gesetzlichen Vorschriften. Soweit dies für eine Vertragspartei eine unzumutbare Härte darstellen würde, wird der Vertrag jedoch im Ganzen unwirksam.

Unsere autorisierten Kooperationspartner



LÖSUNGSMITTEL GsBR
Hasledt 18
4724 Eschenau
ÖSTERREICH
office@loesungsmittel.at
www.loesungsmittel.at



Erich Roth GmbH
Deeskalationsmanagement
Postgasse 23
7205 Zizers
SCHWEIZ
sekretariat@erich-roth.ch
www.erich-roth.ch



Leitung und Organisation
Gerd Weissenberger
Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement

Sekretariat
Rheinlandstraße 77
73312 Geislingen/Steige
Tel: +49 (0) 7331-946 7860-10
Fax: +49 (0) 7331-946 7860-19
info@prodema-online.de
www.prodema-online.de

