



Systemisches Deeskalations-Management

SEMINAR

DEESKALATION



FACHCOACH^{FPDM}

PROFESSIONELLES
DEESKALATIONSMANAGEMENT

FPDM[®] Nr.30 2015009704.7/ 41-Patentamt München



Systemisches Deeskalations-Management

Zeitraum:

3 x 2 Tage: 9.00–16.00 Uhr

Teilnehmerzahl: 20

Kosten: 775,00 €

Termin: auf Anfrage

Zielgruppe:

Menschen im Kundenkontakt/
Gesundheitswesen, Pfleger, Krankenschwestern,
Heilerziehungspfleger,
Lehrer, Sonderpädagogen, Schulsozialarbeiter,
Polizeibeamte, Betreuer von Asylbewerbern,
Mitarbeiter/innen JVA, Forensik,
Psychiatrie, Psychologen

Anmeldung & weitere Informationen: www.sydema.de

Der Blick in die Gazetten zeigt es deutlich. Konflikte und Ausschreitungen wohin das Auge reicht.

Auch im beruflichen Alltag werden diese Auseinandersetzungen immer häufiger – sei es in normalen Kundenkontakten im Büro, während der Betreuung im Kranken- oder Pflegeheim, in der Schule als Lehrkraft oder als Rettungssanitäter im Krankenwagen. Das ist sowohl für die Helfer als auch für die Hilfe suchenden eine große Belastung.

Was den adäquaten Kontakt so schwer machen kann, ist das Aufeinanderprallen unterschiedlicher Bedürfnisse, existenzielle Ängste, finanzielle Not, Verluste, Abhängigkeiten und sehr hohe Anspannung. Psychische Vorbelastungen, erschweren den konstruktiven Zugang und die Problemlösung. Hier sind auch die Helfer gefragt, deren Auftrag es ist offen und kundenorientiert zu bleiben, auch wenn die eigene Biografie und die zunehmende Arbeitsverdichtung die Arbeitsweisen erschweren kann.

Diese Ausbildung will deshalb dazu beitragen, die Teilnehmer/innen bestmöglich für ihren schwierigen Arbeitsalltag zu rüsten und sie mit Tools, Methoden und menschenfreundlicher Haltung zu versorgen.

Hierbei geht es um die Unterstützung einer professionellen, wertschätzenden und ressourcenorientierten/ partizipativen Grundhaltung den Kunden und Ansprechpartnern gegenüber. Es gibt konkrete und anwendbare Verhaltensstrategien der Deeskalation, die systematisch gelernt werden und deren sichere Beherrschung zu mehr (Selbst-)sicherheit führen soll.

Mehrwert:

Nach erfolgreich abgeschlossenem Seminar erhalten die Teilnehmer umfangreiches Arbeitsmaterial, welches sie für eigene 1–2 tägige Mitarbeiterschulungen verwenden können. Diese Zusatzqualifikation erweitert das berufliche Portfolio der Teilnehmer und macht diese auf dem Arbeitsmarkt attraktiver. Die Ausbildung sensibilisiert und stärkt im Kontakt mit verhaltensoffensiven Menschen. Sie vermittelt und vertieft selbstreflektierende Kompetenzen zur professionellen Gestaltung von gelingenden und tragfähigen Kontakten.

Anmeldung & weitere Infos:

Institut für systemisches
Deeskalationsmanagement SyDeMa®
www.sydema.de • buero@sydema.de

FACHCOACH FPDM®
PROFESSIONELLES DEESKALATIONS-MANAGEMENT

Lernziele:

Die Teilnehmer/innen:

- » Kennen Aggressionsformen, erkennen soziale Konflikte und können diese einordnen und einschätzen
- » Kennen die Aggressionstheorie und können sie praxisgerecht anwenden
- » Erkennen individuellen Stress, dessen Auswirkungen und Bewältigungsstrategien
- » Entwickeln präventive Deeskalationsstrategien für die eigene Einrichtung
- » Trainieren ihr eigenes Konfliktverhalten im Moment der Eskalation mit dem Fokus auf die eigene Sicherheit
- » Verfügen über Kommunikationshilfen im Konflikt und können diese adäquat einsetzen
- » Beobachten gezielt aggressives Verhalten bei sich und anderen und reflektieren diese
- » Erkennen Konfliktlagen frühzeitig und können lösungsorientiert beruhigen, schlichten und vermitteln
- » Können die Moderationsmethode sowie Lehr- und Lernmethoden anwenden
- » Kennen Grundlagen des Konfliktmanagements und können methodisch-didaktische Mittel der Erwachsenenbildung anwenden.

Kursinhalte:

Konflikten vorbeugen:

- Wie sind die Rahmenbedingungen der Einrichtung kommuniziert?
- Sind die Räumlichkeiten hell und nicht zu eng?
- Gibt es Fluchtwege auch für Mitarbeiter?
- Wie bin ich gesichert?
- Welche Konsequenzen passieren bei Grenzüberschreitungen?
- Wer setzt diese um und wie?
- Welche Risiken bestehen? Wie selbstsicher bin ich?

Konflikte verstehen:

- Welche Konfliktarten/-typen gibt es und wie sieht mein Konfliktmuster aus?
- Was passiert biologisch in meinem Körper und wie funktioniere ich in Stresslagen?
- Wie steigt ein Konflikt an und wann sprechen wir von Eskalationsstufen?
- Welche Dynamiken und welche Konfliktmuster sind zu erkennen?

Kommunikation im Konflikt:

- Deeskalierende Gesprächsführung, wertschätzende Kommunikationsmethoden anhand von Fallbeispielen, Stärkung der Gesprächs- und Handlungskompetenz
- Wie werde ich im Konflikt gehört, ohne als Aggressor wahrgenommen zu werden?
- Welche Körperspracheaspekte muss ich bedenken?
- Woran erkenne ich, wann eine Eskalation droht?
- Welche Besonderheiten bringen Menschen anderer Kulturen mit in die Kommunikation und worauf muss ich achten?

Selbstschutz:

- Selbstsicherheit/Abstand/Körperhaltung/Gefahrenampel im drohenden Konflikt, Ausstiegsmöglichkeiten und last exit. Befreiungstechniken nach dem Nichtkampfprinzip