



**CONNECTING**  
Partnerschaft für  
Beratung & Training

***„Mit Sicherheit in Kontakt bleiben“***

**Multiplikatoren Ausbildung:**

**Trainer und Berater für**

**Aggressions- und Sicherheitsmanagement**

**im Gesundheits- und Sozialwesen**

**Schwerpunkt stationäre Psychiatrien**

**[inklusive körperliche Kontrolltechniken]**

**CONNECTING führt Multiplikatoren-  
Ausbildungen zusammen mit  
Bildungseinrichtungen oder Fort-und  
Weiterbildungsabteilungen von  
Institutionen durch, die dann als  
Veranstalter auftreten**



## **Lehrgang für eine Multiplikatoren Ausbildung „Interner Trainer und Berater im Umgang mit Aggression und Gewalt im Gesundheitswesen – Mit Sicherheit in Kontakt bleiben“:**

Aggressionen und Gewalt im Gesundheitsbereich kommen laut internationaler Studien in den letzten Jahren in einem erschreckend hohen Ausmaß vor. Sie erscheinen am Arbeitsplatz in unterschiedlichen Abstufungen, die von Beschimpfungen über tätliche Angriffe bis hin zu Morddrohungen und Mord reichen. Die Zunahme von leichten und schweren Aggressions- bzw. Gewaltvorfällen führt oft ins Burnout. Neben dem Leid für die Betroffenen ergeben sich weitreichende finanzielle Folgeerscheinungen für die Einrichtungen. Die Auseinandersetzung mit diesem Phänomen ist daher nicht nur aus ethischen, sondern auch aus wirtschaftlichen und rechtlichen Gründen (Arbeitsschutzgesetz) zwingend erforderlich. Es sind vor allem die Bereiche Psychiatrie, Gerontopsychiatrie, Altenpflege, allgemeine Pflege sowie Aufnahme- & Notfallbereiche von Krankenhäusern betroffen.

Damit diesen Problemen angemessen begegnet werden kann, bedarf es eines umfassenden institutionellen Ansatzes, der die Gestaltung von Rahmenbedingungen, die Risikoanalyse, die Gestaltung von Organisationsabläufen, aber auch die Schulung von Mitarbeitern umfasst, also einen präventiven Charakter hat.

Um einen solchen Ansatz effektiv im Alltag zu etablieren, bedarf es im eigenen Betrieb kompetenter Mitarbeiter – Trainer und Berater im Umgang mit Aggression und Gewalt, die die Institution und die Leitung dabei beraten und unterstützen, die Kollegen schulen und Veränderungsprozesse begleiten.

[vgl. Stefan, Harald in: Österr. Pflegezeitschrift 08-09/05; Connecting, Amsterdam ]

### **Lehrgangsziele:**

#### Die Teilnehmer

- ✓ finden eine gemeinsame ethische Grundhaltung zu Aggression und Gewalt.
- ✓ lernen Konfliktsituationen und aggressives Verhalten frühzeitig einzuschätzen, sowie mit bestehender Aggression bzw. Gewalt kompetent umzugehen.
- ✓ können Kommunikations- und Deeskalationstechniken in verschiedenen Eskalationsphasen adäquat einsetzen und diese vermitteln.
- ✓ können betroffene Personen/Teams in der Prävention und im Umgang mit Aggression bzw. Gewalt beraten und unterstützen.
- ✓ werden befähigt Basiskurse in Aggressions- und Sicherheitsmanagement (in der eigenen Einrichtung) durchzuführen.
- ✓ können Regelungen, Möglichkeiten, Grenzen und Risiken bei der Anwendung von Zwangsmaßnahmen charakterisieren.
- ✓ kennen Standards zum betrieblichen Sicherheitsmanagement und können bei speziellen Situationen bzw. Problemstellungen Lösungsansätze erarbeiten.

### **Ausbildungsschwerpunkt**

Zentrales Anliegen der Ausbildung ist es die Teilnehmer in die Lage zu versetzen, in unterschiedlichen Situationen den Kontakt zu Patienten (Klienten, Bewohner etc.) aufrechtzuerhalten und somit aggressive Krisen zu überwinden und damit eine wirksame Behandlung/Betreuung aufrechtzuerhalten bzw. wieder möglich zu machen.

Die zentralen, dazu notwendigen, Kompetenzen, die die Teilnehmer erlangen und an ihre Kollegen vor Ort weitergeben sollen, können folgendermaßen beschrieben werden:



“[...] Grundhaltungen, Grundkompetenzen und Basisstrategien der Deeskalation in Gesundheitseinrichtungen, weisen einige Gemeinsamkeiten auf. Sie lassen sich in folgende vier Kompetenzfelder zusammenfassen:

- Selbstmanagement – Kompetenter Umgang mit sich selbst
- Wahrnehmungsmanagement – Kompetenter Umgang mit der Wahrnehmung der Umgebung
- Kommunikationsmanagement – Kompetenter Umgang mit Kommunikation
- Strukturmanagement – Kompetenter Umgang mit Abläufen und Strukturen

### **Selbstmanagement**

Selbstmanagement umfasst die Fähigkeit und Bereitschaft zur Selbstwahrnehmung und zur Selbstregulation. Dies beinhaltet den bewussten Umgang mit der eigenen Einstellung und den eigenen Vorurteilen. Kenntnisse der eigenen Möglichkeiten und Grenzen und besonders Stress auslösender Ereignisse/Trigger und die eigenen Reaktionen darauf sowie Fähigkeiten zur Stressregulation sind entscheidende Faktoren in der Deeskalation und Krisenkommunikation.

### **Wahrnehmungsmanagement**

Wahrnehmungsmanagement umfasst die Fähigkeit die Umgebung auch in Krisen bewusst wahrzunehmen, die Wahrnehmungen zu überprüfen und reflektiert zu bewerten, um daraus hilfreiche Handlungsoptionen abzuleiten. Das beinhaltet auch, bewusst zwischen distanzierter Gesamtwahrnehmung der Situation und des Kontextes und zwischen fokussierter Detailwahrnehmung zu wechseln. Ein wichtiger Bestandteil ist dabei die Sicherheitsaspekte einer Situation (körperlich, räumlich und psychosozial) zu erfassen und einzuschätzen. Die bewusste Wahrnehmung des Konfliktpartners und seiner Reaktionen ist ein Schlüssel zur Deeskalation bzw. Vermeidung weiterer Eskalation

### **Kommunikationsmanagement**

Kommunikationsmanagement umfasst die Fähigkeit nonverbale und verbale Kommunikation aufzunehmen, zu bewerten und selbst zielgerichtet anzuwenden. Das beinhaltet auch, funktionierende Kommunikationskanäle zu erkennen und zu nutzen, um auch in Krisen möglichst lange im Kontakt mit dem Gegenüber zu bleiben.

### **Strukturmanagement**

Strukturmanagement umfasst die Kenntnis der Grundprinzipien von Deeskalation sowie die Gestaltung und Kenntnis der in der Einrichtung vorhandenen Strukturen, Regeln und Abläufe. Das beinhaltet auch, diese für sich und das Gegenüber zu nutzen, um Orientierung und Sicherheit zu vermitteln. Ebenso dazu gehört Flexibilität, in begründeten Fällen mit diesen Regeln und Strukturen variabel umzugehen, wenn es für die Deeskalation hilfreich ist und im Nachgang keine Folgeprobleme produziert.

Diese vier Kompetenzfelder sind jeweils komplexe Fähigkeiten. Fähigkeiten zu denen die unterschiedlichen Grundausbildungen der Gesundheitsberufe – in unterschiedlich nuancierter Form – den Grundstein legen sollten. Diese in Stresssituationen und aggressiven Krisen abrufen und anwenden zu können erfordert Übung.”

Aus: Walter, G., Nau, J. Und Oud, N. (2012): Aggression und Aggressionsmanagement, Verlag Hans Huber, Bern.

Dies wird ergänzt durch:

### **Körpermanagement**

Körpermanagement umfasst die Fähigkeit den eigenen Körper sicher und kompetent einsetzen zu können, um Deeskalation zu unterstützen (Körperhaltung/Körpersprache) bzw. durch Selbstschutz oder körperliche Kontrolle (Anwendung von Schutz- bzw. Kontrolltechniken) die Sicherheit aufrechtzuerhalten bzw. wiederherzustellen.



**Lehrgangsplanung für die Multiplikatoren Ausbildung „Interner Trainer und Berater im Umgang mit Aggression und Gewalt im Gesundheitswesen – Mit Sicherheit in Kontakt bleiben“ – für 12-20 Teilnehmer**

**Leistungen:**

- ✓ 22 Schulungstage für Teilnehmer
- ✓ 1 Beratungstag Sicherheitsmanagement in der Einrichtung
- ✓ 1 Beratungstag Schulungsvorbereitung in der Einrichtung
- ✓ 5 Tage supervidiertes Basistraining in der Einrichtung
- ✓ 1 Abschluss- & Reflexionstag
- ✓ Lehrbuch pro Teilnehmer

**Anforderungen an Teilnehmer (Empfehlung):**

- ✓ Mind. 2 Jahre Berufserfahrung
- ✓ Ausreichende psychomotorische Fertigkeiten
- ✓ Erstellen von Leitungsnachweisen:
  - Theoriearbeit (Abschlussarbeit, ca. 20 Seiten)
  - Erstellung einer Einschätzung der Sicherheitslage und des Schulungsbedarfs der Einrichtung (wird im Team erbracht) inkl. Schulungskonzept für die Einrichtung
  - Lernbericht (Reflektion der Lernerfahrung)
  - Vorbereitung jeweils einer Probeinheit Theorie- und Praxisthema
- ✓ Hilfreich: mindestens gute Basiskompetenzen bzgl. Kommunikation, Selbstreflektion und Selbstkontrolle; Erfahrung mit Präsentationen bzw. Unterricht

**Anforderungen an Einrichtung (Empfehlung):**

- ✓ Klarer Auftrag an Teilnehmer
- ✓ Teilnahme an der Beratung Sicherheitsmanagement
- ✓ Bereitstellung von Räumlichkeiten und Materialien für die Schulungen
- ✓ Rollenklärung der Trainer (für) nach der Ausbildung
- ✓ Hilfreich: Anschaffung von Matten für Trainings (Kosten ca. 800,- - 1000,- €)

<b>Modul</b>	<b>Inhalt</b>	<b>Umfang</b>	
Module 1 bis 5	Unterricht	176	Stunden
Modul 6	Supervision/Beratung	6	Stunden
Modul 7	Supervision/Beratung	8	Stunden
Modul 8	Supervisionswoche	60	Stunden
Modul 9	Abschlusstag	8	Stunden
Leistungsnachweis	Risikoanalyse	20	Stunden
	Selbststudium	60	Stunden
Leistungsnachweis	Reflexionsbericht	8	Stunden
Leistungsnachweis	Abschlussarbeit	40	Stunden
<b>Insgesamt</b>		<b>386</b>	<b>Stunden</b>

**Kosten:**

- ✓ CONNECTING und seine Mitarbeiter berechnen ihren Aufwand (Honorar & Reisekosten), je nach Kosten des Veranstaltungsorts, variieren die Gesamtkosten



- ✓ In der Regel liegen die Kosten pro Teilnehmerpaar zwischen 10.000 und 12.000 € ab dem 3. Teilnehmer (pro Einrichtung), wird es i.d.R. günstiger (gemeinsame Supervisionskosten)

### Terminübersicht

<b>5 Tage</b>	<b>Modul 1/Woche 1: Basistraining</b>
<b>3 Tage</b>	<b>Modul 2/Woche 2: Theorie &amp; Praxis</b>
<b>3 Tage</b>	<b>Modul 2/Woche 3: Theorie &amp; Praxis</b>
<b>3 Tage</b>	<b>Modul 3/Woche 4: Theorie &amp; Praxis</b>
<b>3 Tage</b>	<b>Modul 4/Woche 5: Theorie &amp; Praxis</b>
<b>5 Tage</b>	<b>Modul 5/Woche 6 Integrationswoche</b>
<b>1 Tag</b>	<b>Modul 6/Vorbereitungstag mit Nico Oud</b>
<b>1 Tag</b>	<b>Modul 7 Supervisionstag zum Aufbau bzw. zur Integration ins institutionelle Sicherheitsmanagement mit Gernot Walter</b>
<b>5 Tage</b>	<b>Modul 8/Supervidierte Trainingswoche mit Nico Oud</b>
<b>1 Tag</b>	<b>Modul 9/Abschlusstag &amp; Abschlussfeier</b>
<b>30 Tage</b>	<b>Gesamtumfang Trainings- &amp; Unterrichtstage</b>

---

\* Der Termin wird festgelegt, sobald die Termine für die supervidierten Basistrainings in den Einrichtungen feststehen.



## **Ausbildungsplan**

### **Modul 1/Woche 1: Basistraining**

#### **Teilnahme am Basistraining „Umgang mit Aggression & Gewalt“ in Groß-Umstadt 5 Tage**

- sich selbst als Teilnehmer erfahren -

*Für den Begrüßungstag und den Abschlusstag werden entsprechend der betrieblichen Zusammenhänge Leitungspersonen eingeladen. Dies gibt diesen die Gelegenheit zu Beginn Bedürfnisse und Wünsche an die Trainerkandidaten zu formulieren und beim Abschlusstag den Verlauf zu resümieren, die Erfahrungen der Lehrgangsteilnehmer aufzunehmen sowie in Kontakt mit anderen Institutionen zu kommen und ggf. zum Thema Aggression bezogene Kooperationen anzudenken bzw. zu vereinbaren.*

**Basistraining:** Vermittelt alle grundlegenden Informationen und Grundkompetenzen im Umgang mit Aggression & Gewalt in Gesundheitseinrichtungen.

**Themen:** Vorkommen und Arten von Aggression & Gewalt, Grundhaltung & Selbstmanagement, Aggressionstheorien und Erklärungsmodelle für das Gesundheitswesen, Grundprinzipien Sicherheitsmanagement & Deeskalation, Kommunikation & Krisenkommunikation, Primäre, sekundäre & tertiäre Prävention (Risikominimierung, Krisenbewältigung, Nachsorge), Körperinterventionen (Ausweichen, Befreien, Kontrollieren), Rechtliche und ethische Aspekte, Nachsorge & Nachbearbeitung.

**Methoden:** Vortrag, Gruppendiskussion, Gruppenarbeit, Demonstrationen, Rollenspiel, Körperübungen

### **Modul 2/Woche 2: Theorie & Praxis**

#### **3 Tage**

- sich mit der Trainerrolle vertraut machen: Körper- und Kommunikationstechniken vertiefen-  
- sich mit der Beraterrolle vertraut machen: Einstieg ins Sicherheitsmanagement -

### **Modul 2/Woche 3: Theorie & Praxis**

#### **3 Tage**

- sich mit der Trainerrolle vertraut machen: Körper- und Kommunikationstechniken weiter vertiefen-

### **Modul 3/Woche 4: Theorie & Praxis**

#### **3 Tage**

- sich mit der Trainerrolle & Beraterrolle vertraut machen: das nötige Wissen vertiefen

### **Modul 4/Woche 5: Theorie & Praxis**

#### **3 Tage**

- sich mit der Trainerrolle & Beraterrolle vertraut machen: das nötige Wissen sowie Körpertechniken vertiefen und vertiefte Auseinandersetzung mit Haltung, Ethik, Recht und Professionalität -



**Modul 5/Woche 6: Integrationswoche  
5 Tage**

- sich mit der Trainerrolle & Beraterrolle vertraut machen: die neue Rolle und die eigenen Kompetenzen im geschützten Rahmen überprüfen –

**Modul 6/Vorbereitungstag mit Nico Oud  
1 Tag**

- sich mit der Trainerrolle vertraut machen: das erste Training vorbereiten und begründen-

Pro Trainerpaar/Einrichtung: 1 Tag

**Modul 7 Supervisionstage zum Aufbau bzw. zur Integration des/ins institutionelle  
Sicherheitsmanagement mit Gernot Walter  
1 Tag**

- sich mit der Beraterrolle vertieft vertraut machen: Position & Rolle in der eigenen Institution

Zur Abstimmung mit Management, Betrieblichem Arbeitsschutzsystem, Innerbetrieblicher Fortbildung, Betriebsrat etc. (relevante Kooperationspartner werden vorher gemeinsam festgelegt) und erste Planung/Abstimmung der Inhalte der supervidierten Basiswoche  
→ jeweils 1 Tag vor Ort mit Gernot Walter pro Teilnehmerpärchen/Institution  
Terminvorgaben oder individuell mit Gernot Walter planbar für Woche 3-5 zur optimalen Abstimmung mit den Betrieblichen Bedürfnissen

**Modul 8/Supervidierte Trainingswoche:  
5 Tage**

- sich mit der Trainerrolle vertraut machen: das erste Training durchführen und reflektieren -

Pro Trainerpaar bzw. Einrichtung 1 Woche/5Tage (max. 4 Trainerkandidaten pro Termin)

Mögliche Termine werden jeweils mit der konkreten Ausschreibung bekannt gegeben

**Modul 9/Abschlusstag & Abschlussfeier:  
1 Tag**

Der Termin wird am Beginn der Trainerausbildung mit den Teilnehmern und teilnehmenden Einrichtungen abgestimmt

- die neue Rolle als Trainer und Berater reflektieren und feiern -

Rückgabe der Hausarbeiten mit Feedback, Reflektion der Trainerausbildung der der Lernberichte, Abschlussfeier mit Übergabe der Zertifikate



**Referenten/Experten:**

**Lehrgangsleitung:**

**Nico Oud**, Pflegewissenschaftler, Fachkrankenschwester für Psychiatrie

**Gernot Walter**, Diplomplegewirt, Fachkrankenschwester für Psychiatrie

**Weitere Referenten:**

**Sonja Holubar**, Altenpflegerin, systemische Beraterin, Praxisanleiterin

**Renate Brand**, Fachkrankenschwester für Psychiatrie

**Riccardo Biedebach**, Gesundheits- und Krankenschwester

**Dr. Johannes Nau**,

→ Methodik und Didaktik

**Prof. Dr. Tanja Henking, Juristin**

→ Recht

**Dozent einer Unfallkasse**, je nach Veranstaltungsort und Teilnehmerbetrieben

→ Recht (betrieblicher Arbeitsschutz & Arbeitssicherheit, Rolle der Unfallkassen),

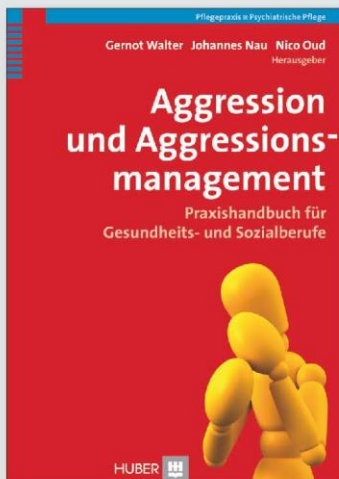
---

Der Lehrgang orientiert am Praxishandbuch von Walter, G., Nau, J. und Oud, N. (2012):  
Aggression und Aggressionsmanagement:





## Praxishandbuch zum Umgang mit gewalttätigen Menschen



Gernot Walter / Johannes Nau / Nico Oud  
**Aggression und Aggressionsmanagement**  
Praxishandbuch für Gesundheits- und Sozialberufe  
2012. 619 S., 16 Abb., 28 Tab., Gb  
€ 49,95 / CHF 66,90  
ISBN 978-3-456-85073-3  
E-Book € 42,99 / CHF 59,99

Praxishandbuch für Pflegende, um Aggressionen einschätzen,  
Gewaltgefahren erkennen damit umgehen zu können

Mitarbeitende von Pflege-, Sozial- und Gesundheitsberufen  
sehen sich zunehmend mit aggressiven und potenziell gewalt-  
tätigen Patienten konfrontiert. Sie müssen daher nach Möglich-  
keiten suchen, um Aggressionen vorzubeugen, aggressive Aus-  
brüche zu verhindern und im Fall von Gewalttätigkeit Schaden  
von sich und anderen abzuwenden.

Dazu liefert das Praxishandbuch eine hervorragende Grundlage.

Die erfahrenen Herausgeber und das breit gefächerte Autoren-  
team

- erklären verständlich die wichtigsten Theorien und Modelle,  
um gewalttätiges Verhalten gegen Mitarbeiter im Gesund-  
heitswesen verstehen und vorhersagen zu können
- zeigen, wie Aggression und Gewalt verhindert werden können
- stellen die Grundprinzipien und die Interventionen zur Präven-  
tion und zum Umgang mit Gewalt differenziert dar
- erläutern Nachsorgemaßnahmen sowie Arbeitsschutzmaß-  
nahmen und rechtliche Rahmenbedingungen in Deutschland,  
Schweiz und Österreich
- fassen wichtige Assessments, Standards, Tools und Werkzeuge  
in einem umfassenden Anhang zusammen.

Die Herausgeber und Autoren präsentieren ein umfassendes,  
praxisorientiertes und evidenzbasiertes Praxishandbuch zum  
Umgang mit gewalttätigen Menschen für Pflege-, Gesundheits-  
und Sozialberufe, das seinesgleichen sucht.

HUBER



[www.verlag-hanshuber.com](http://www.verlag-hanshuber.com)