



FPDM® FACHCOACH Professionelles Deeskalations- management

FPDM® Nr.30 2015009704.7/ 41-
Patentamt München

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 Kund_innenkontakten im Büro, während der Betreuung im Kranken- oder Pflegeheim, in der Schule als Lehrkraft oder als Rettungssanitäter_in im Krankenwagen. Das ist sowohl für die Helfer_innen als auch für die Hilfesuchenden eine große Belastung. Was den adäquaten Kontakt so schwer machen kann, ist das Aufeinanderprallen unterschiedlicher Bedürfnisse, existentielle Ängste, finanzielle Not, Verluste, Abhängigkeiten und sehr hohe Anspannung. Psychische Vorbelastungen,

erschweren den konstruktiven Zugang und die Problemlösung. Hier sind die Helfer_innen gefragt, deren Auftrag es ist offen und Kund_innenorientiert 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 Kund_innen und Ansprechpartner_innen gegenüber. Es gibt konkrete und anwendbare Verhaltensstrategien der Deeskalation, die systematisch gelernt werden und deren sichere Beherrschung zu mehr (Selbst-)sicherheit führen soll.



LEISTUNGEN

ZEITRAUM:
3x2 Tage
Termin auf Anfrage

PREIS : 1275€

INKLUSIVE:
Nutzung eines
Webspeichers für die
umfang-

reichen Methoden und
Inhalte, Tagesprotokolle,
Zahlreiche Unterrichtsmaterialien zur Umsetzung 1-2 tägiger Mitarbeiter_innenschulungen

ZIELGRUPPE:
Menschen im Kund_innenkontakt,

Gesundheitswesen,
Pfleger_innen,
Krankenschwestern,
Heilerziehungspfleger_innen, Lehrende,
Sonderpädagogen_innen,
Schulsozialarbeiter_innen,
Polizeibeamt_innen, Betreuer_innen von Asylbewerber_innen,

Mitarbeiter_innen JVA,
Forensik, Psychiatrie, Psychologe



Andreas Sandvoß
Diplom Sozialpädagoge
Systemischer Berater
Systemischer Traumapädagoge
Fachcoachausbilder
Institutsleitung

Kursinhalte

Konflikte 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 fungiere 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

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, Auswirkungen und Bewältigungsstrategien
- » entwickeln präventive Deeskalationsstrategien für die eigene Einrichtung
- » trainieren ihr eigenes Konfliktverhalten im Moment der Eskalation
- » verfügen über Kommunikationshilfen im Konflikt
- » beobachten 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.

