

Unsere **Schulungsangebote** für Behörden, öffentliche Institutionen und Privatunternehmen



Sicher sein!



Selbst & Bewusst

E I N G E T R A G E N E G E N O S S E N S C H A F T

www.selbst-und-bewusst.com



Selbst & Bewusst

E I N G E T R A G E N E G E N O S S E N S C H A F T

www.selbst-und-bewusst.com



AMOK

Amok und schwere Gewalt an Schulen

Prävention - Früherkennung - Verhalten im Ernstfall
Workshop für das Schulpersonal - 21.06.2023

Selbst & Bewusst

Andrea Salomon und Gusto Scheml GbR
www.selbst-und-bewusst.com

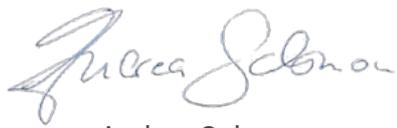
Praxisorientierte Schulungen:

- Diskussionen und Selbstschutz am Arbeitsplatz
- Gewaltprävention im Schulalltag
- Gewaltprävention für Helferberufe
- Schulinterne Krisenteams
- Amok und schwere Gewalt an Schulen
- Sensibilisierung für Kulturspezifika
- Interkulturelle Kompetenz

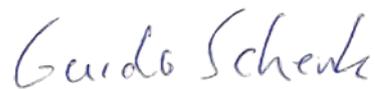
Sicher sein!



Wir möchten Ihnen dabei helfen,
sich in Ihrem Alltag sicher zu fühlen
und sicher zu agieren!



Andrea Salomon

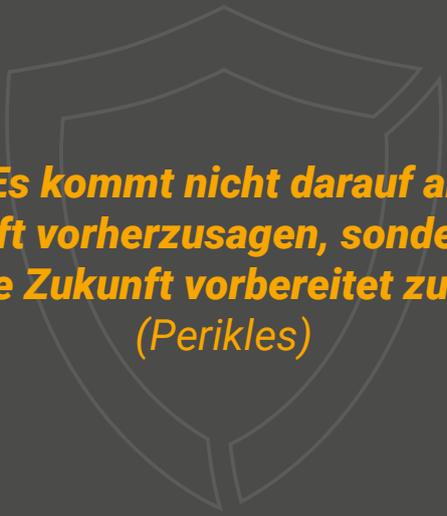


Guido Schenk



Selbst & Bewusst

E I N G E T R A G E N E G E N O S S E N S C H A F T



**„Es kommt nicht darauf an,
die Zukunft vorherzusagen, sondern darauf,
auf die Zukunft vorbereitet zu sein.“
(Perikles)**

Inhalt

Vorwort	09
Warum wir?	11
Ihre Referenten und Trainer: Andrea Salomon	12
Ihre Referenten und Trainer: Guido Schenk	14
 Deeskalation und Selbstschutz am Arbeitsplatz	16
 Praxistraining zum funktionierenden Selbstschutz am Arbeitsplatz	22
 Deeskalation in der Praxis: Grundlagen zur Konfliktvermeidung	24
Spezialschulung für Beschäftigte im Vollzugsdienst	28
Gewaltprävention und Konfliktmanagement für Fach- und Führungskräfte	34
Gewaltprävention für Helferberufe	38
Einführung und Zertifizierung von Pfefferspray	44

Hinweis: Aus Gründen der besseren Lesbarkeit wird auf die gleichzeitige Verwendung männlicher und weiblicher Sprachformen verzichtet. Sämtliche Personenbezeichnungen gelten gleichwohl für beiderlei Geschlecht.



Vorwort

Verschiedenste repräsentative Umfragen von Gewerkschaften und anderen Instituten sowie die statistische Erfassung der Unfallkassen und der polizeilichen Kriminalstatistik belegen, dass die Gewalt gegen Beschäftigte von Behörden und öffentlichen Institutionen in Ausübung ihres Berufes in den letzten Jahren deutlich gestiegen ist.

Nicht zuletzt die mediale Berichterstattung und die daraus resultierende Forderung nach mehr Sicherheit und Schutz für die Beschäftigten sowie für Amts- und Mandatsträger machen mehr als deutlich, dass der derzeitige Schutz - zumindest wie er überwiegend in Behörden und öffentlichen Institutionen praktiziert wird - nicht mehr ausreichend ist und somit dem gesellschaftlichen Wandel in Hinblick auf das Phänomen der Gewalt am Arbeitsplatz angepasst werden muss.

So spielen bei den konfliktträchtigen Kunden auch zunehmend psychische Verhaltensauffälligkeiten sowie Alkohol-, Drogen- oder Medikamenteneinfluss eine nicht unerhebliche Rolle. Aber auch der Umgang mit Menschen anderer Kulturen oder mit Menschen mit einer nachweislich erhöhten Gewaltdelinquenz, wie es zum Beispiel bei den sogenannten „Reichsbürgern“ der Fall ist, macht den Berufsalltag nicht unbedingt einfacher. Daher ist es aus unserer Sicht nicht mehr ausreichend, ausschließlich auf das Instrument der kommunikativen Deeskalation zu setzen.



Warum wir?

Als ausgebildete Einsatztrainer der Polizei, mit einer langjährigen Erfahrung in der Bewältigung von unterschiedlichsten Konfliktsituationen, vermitteln wir in unseren angebotenen Schulungen für Führungskräfte und Beschäftigte im Allgemeinen ausschließlich Inhalte, die in der Praxis erprobt und sich als gewinnbringend erwiesen haben – aus der Praxis für die Praxis!

Seit vielen Jahren sind wir als Keynote-Speaker bei Vortragsveranstaltungen sowie als Referenten und Trainer im Rahmen der Fort- und Weiterbildung im gesamten deutschsprachigen Raum sehr erfolgreich tätig.

Unsere Auftraggeber sind Ministerien, Landesoberbehörden, Stadtverwaltungen, Hilfsorganisationen und andere öffentliche Institutionen. Aber auch Gewerkschaften, Berufsverbände und das größte politische Forum in Deutschland, die Konrad-Adenauer-Stiftung e.V. zählen zu unseren Kunden.

Wir möchten daher auch Ihnen als Ansprechpartner zur Seite stehen: Wann immer Sie den Rat von Experten im Bereich der praktischen Sicherheit am Arbeitsplatz benötigen, sprechen Sie uns gern an.

Ihre Sicherheit liegt uns am Herzen!

Ihr Team der Selbst & Bewusst eG

Andrea Salomon

Zur Person:

Polizeihauptkommissarin
Diplom-Verwaltungswirtin (FH)



Expertise:

- ▶ Seit 1995 im aktiven Dienst der Polizei NRW, Einsatzerfahrung in tatsächlichen Gewaltsituationen (von Beleidigungen bis hin zu Extremsituationen wie Bedrohungslagen), persönliches Erleben von wirksamen (und unwirksamen) Maßnahmen gegen gewalttätige oder aggressive Personen.
- ▶ Qualifikation zur Einsatztrainerin, über 10 Jahre aktiv in der Fortbildung von Polizeibeamten in den Segmenten Eigensicherung, Eingriffstechniken, Deeskalation und Selbstschutz, Kommunikation, Schießen, Durchführen von realitätsnahen Szenarien-Trainings (Amok- oder sonstige Gefahren- und Bedrohungslagen).
- ▶ Mehrjährige Erfahrung in der Kampfkunst Wing Chun, einer Selbstverteidigungstechnik insbesondere für Frauen, Kinder und Personen mit wenig Kraft oder körperlichen Einschränkungen.
- ▶ Konzeption, Leitung und Durchführung von Selbstbehauptungs- und Selbstverteidigungskursen für Frauen in realistischen Verteidigungs-Notwehrtechniken, die schnell zu erlernen und effektiv anzuwenden sind.
- ▶ Pädagogische Qualifizierung
- ▶ Teilnahme an europäischen Polizeitrainer-Fachkonferenzen in Nürnberg u.a. mit den Inhalten:
 - Entscheidungsprozesse in Extremsituationen
 - Tatort Schule - polizeiliche Erfahrung mit Amokläufen
 - Lebensbedrohliche Angriffe mit Waffen - effektive Abwehrtechniken (praktisches Training)
- ▶ Teilnahme an Kongressen „Eigensicherung und Schusswaffeneinsatz bei der Polizei u.a. mit den Inhalten:
 - Verhaltensmerkmale von Attentätern in der Vortatphase
 - Gefährlichkeit psychisch Kranker
 - Grundhaltungen und Wahrnehmung von Gewalttätern
 - Vermeidung von Übergriffen durch Aus- und Fortbildung
 - Justieren des Gefahrenradars
 - Performing and Training under pressure
 - Die Gegenwart meistern - handlungsfähig bleiben in Extremsituationen
- ▶ Teilnahme an der Fachtagung des Symposium Forensik in Erfurt u.a. mit den Inhalten:
 - Individuelle und kollektive Gewalt - neurobiologische Ursachen und soziale Bedingungen
 - Religion und Kriminalität aus strafrechtswissenschaftlicher Perspektive
 - Aspekte der Motivation von Selbstmordattentätern
 - Al Quaida und Islamischer Staat - Radikalisierung und Terror im Namen des Glaubens

Guido Schenk

Zur Person:

Polizeihauptkommissar a.D.
Diplom-Verwaltungswirt (FH)



Expertise:

- ▶ Von 1990 bis 2024 im aktiven Dienst der Polizei, Einsatzerfahrung in tatsächlichen Gewaltsituationen (von Beleidigungen bis hin zu Extremsituationen wie Bedrohungslagen), persönliches Erleben von wirksamen (und unwirksamen) Maßnahmen gegen gewalttätige oder aggressive Personen.
- ▶ Ausgebildeter Einsatztrainer, mit dem Aufgabengebiet der Fortbildung von Polizeibeamten in den Segmenten Eigensicherung, Eingriffstechniken, Deeskalation und Selbstschutz, Kommunikation, Schießen, Durchführen von realitätsnahen Szenarien-Trainings (Amok- oder sonstige Gefahren- und Bedrohungslagen).
- ▶ Befand sich im Führungsstab einer Polizeibehörde, betraut mit der Planung und Durchführung von besonderen Einsätzen und in Reallagen taktischer Berater des Polizeiführers.
- ▶ Ehemaliger Dienstgruppenleiter in der Leitstelle beim Führungs- und Lagedienst einer Polizeibehörde.
- ▶ War berechtigt zum Führen von Spezialeinheiten
- ▶ Pädagogische Qualifizierung
- ▶ Schulung „operativ-taktische Führung - individuelle Ausbildung für komplette Führungsgremien“ beim Bundesamt für Bevölkerungsschutz und Katastrophenhilfe.
- ▶ Schulung „Kommunikationsmodelle und -techniken“
- ▶ Schulung „Besondere Gesprächssituationen“
- ▶ Teilnahme an europäischen Polizeitrainer-Fachkonferenzen in Nürnberg u.a. mit den Inhalten:
 - Entscheidungsprozesse in Extremsituationen
 - Tatort Schule - polizeiliche Erfahrung mit Amokläufen
 - Lebensbedrohliche Angriffe mit Waffen - effektive Abwehrtechniken (praktisches Training)
- ▶ Teilnahme an Kongressen „Eigensicherung und Schusswaffeneinsatz bei der Polizei u.a. mit den Inhalten:
 - Verhaltensmerkmale von Attentätern in der Vortatphase
 - Gefährlichkeit psychisch Kranker
 - Grundhaltungen und Wahrnehmung von Gewalttätern
 - Vermeidung von Übergriffen durch Aus- und Fortbildung
 - Justieren des Gefahrenradars
 - Performing and Training under pressure
 - Die Gegenwart meistern - handlungsfähig bleiben in Extremsituationen



Deeskalation und Selbstschutz am Arbeitsplatz



Beleidigungen, Tritte, Schläge -
Gewalt ist inzwischen leider alltäglich.

Viele Beschäftigte in Berufen mit konflikträftigem Kundenpotential berichten heute, dass ein Tag, an dem sie **nur** beleidigt wurden, ein guter Tag sei und dass nahezu kein Tag vergeht, ohne beleidigt oder beschimpft worden zu sein.

Viele Beschäftigte fühlen sich ohnmächtig gegenüber der Situation und empfinden Angst vor einem körperlichen Übergriff. Doch ab wann darf

man sich in Ausübung des Berufes eigentlich wehren? Muss man den ersten Schlag abwarten? Was passiert, wenn am Ende Aussage gegen Aussage steht? Und wie kann ein effektiver Selbstschutz überhaupt funktionieren, wenn man sich denn wehren darf?

Diese Fragen beantworten wir in unserer Schulung anhand plastischer Beispiele – Praxistransfer inklusive.

Schulungsrahmen:

Zielgruppe:	Mitarbeiter aller Abteilungen mit potenziell konfliktbehafteten Kundenkontakten, z.B. Ordnungsamt, Bürgerservice, Einwohnermeldeamt, Sozialamt, u.a.
Maximale Teilnehmerzahl:	16 Teilnehmer pro Schulung
Schulungsdauer:	Ein Schultag von 9:00 bis ca. 15:00 Uhr
Kosten:	Wir kalkulieren die Kosten für Sie individuell. Neben einem festen Tageshonorar, welches unabhängig von der Anzahl der Teilnehmer ist, berechnen wir die Kosten für die Schulungsmaterialien inklusive eines hochwertigen Handouts für jeden Teilnehmer, Anreise und nötigenfalls Unterkunft.
Schulungsmaterial:	Alle benötigten Schulungsmaterialien werden von uns gestellt. Am Ende erhalten Sie ein gedrucktes Handout für jeden Teilnehmer.

Unsere besonderen Services:

- Wir ermöglichen unseren Kunden, die eine Inhouse-Schulung gebucht haben, nach Möglichkeit stets die kostenfreie Nachschulung von Teilnehmern, die aufgrund von Krankheit gefehlt haben oder von Mitarbeitern, die im Folgejahr neu hinzugekommen sind. Hierzu stellen wir Ihnen kostenfreie Teilnehmerplätze in einem unserer bundesweiten Workshops zur Verfügung.*
- Wir sind auch nach der Schulung jederzeit kostenfrei Ihr Ansprechpartner für Fragen und Probleme. Zum Beispiel, wenn Sie einmal eine Meinung von außen zu einem schwierigen Sachverhalt hinzuziehen möchten.

() Sie zahlen lediglich die anfallende Tagungskostenpauschale für die Verpflegung während der Tagung.*

Schulungsinhalte:

Notwehr und Nothilfe

Eine Kenntnis der Rechtsgrundlage ist unabdingbare Basis für ein sicheres Auftreten und beherztes Eingreifen im Notfall. Die Erfahrung unserer Schulungen zeigt, dass die meisten Teilnehmer nicht wissen, ab wann sie sich wehren dürfen. Müssen sie den ersten Schlag abwarten? Und in welcher Form darf die Gegenwehr stattfinden? Oft befürchten Beschäftigte ggf. selbst bestraft zu werden, wenn nach einer Gegenwehr Aussage gegen Aussage steht. Nur wer sich darüber im Klaren ist, was er darf, wird im Ernstfall auch einschreiten und handeln.

- Rechtliche Grundlagen zu Notwehr und Nothilfe
- Was ist eine Notwehrhandlung? Wann liegt eine Notwehrlage vor?
- Was besagt der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit?
- Anwenden der Rechtsgrundsätze auf Beispiele aus der täglichen Praxis

Der sichere Arbeitsplatz

Immer wieder hören wir in unseren Schulungen, dass Mitarbeiter sich an ihrem Arbeitsplatz nicht ausreichend vor Übergriffen durch Kunden geschützt fühlen. Oft sind durch die Büroeinrichtung Verbindungstüren verschlossen oder verstellt und der rettende Fluchtweg durch den aggressiven Kunden versperrt. Die Erfahrung zeigt auch, dass vielen Beschäftigten die möglichen Gefahrenquellen in ihrem Büro nicht bewusst sind. Dabei können sie oft selbst durch einfache Maßnahmen und durch ihr Verhalten einen großen Beitrag für den ihren Schutz und die Sicherheit im Betrieb leisten. Die Praxis zeigt, dass die Beschäftigten viele dieser Maßnahmen dankbar aufnehmen und dadurch ihr Sicherheitsempfinden erheblich gestärkt wird.

- Distanzen zum Kunden z.B. am Schreibtisch, im Büro oder in der Wohnung des Kunden und deren Gefahrenpotential
- Sichere Gestaltung des eigenen Arbeitsplatzes
- Deeskalation und Selbstschutz: Handlungsalternativen für verschiedene Aggressionsstufen des Kunden - von verbalen Ausfälligkeiten bis hin zum körperlichen Übergriff



Die Vermittlung dieses Themenkomplexes erfolgt anhand von praktischen Übungen.

Körpersprache

Die Körpersprache wird im Vergleich zum gesprochenen Wort mit einem Anteil von ca. 80:20 Prozent wahrgenommen.

Sie umfasst Details wie Mimik, Gestik und Körperhaltung. Ihr kommt insbesondere aus Sicht der Deeskalation und der Früherkennung bevorstehender Angriffe eine wichtige Bedeutung bei der Gestaltung von Gesprächssituationen zu.

Im Falle einer Diskrepanz zwischen der Körpersprache und dem gesprochenen Wort wirkt unser Auftreten nicht mehr authentisch. Weiterhin wird der Gesprächspartner im Zweifelsfall intuitiv eher auf die „Aussagen“ der Körpersprache reagieren.

- Bevorstehende Übergriffe anhand von verbalen und nonverbalen Anzeichen möglichst frühzeitig erkennen.
- Werkzeuge der Körpersprache kennen und anwenden

Handlungsfähig bleiben unter Hochstress

Jeder Mensch erlebt Stress – im Falle eines plötzlichen und überraschenden Angriffs sprechen wir jedoch von einer Hochstress-Situation, auf die viele Betroffene mit einer Schreck-Starre reagieren und de facto handlungsunfähig sind.

Dies liegt darin, dass der Betroffene für die Situation kein Handlungskonzept hat und dies unter Hochstress auch nicht mehr entwickeln kann.

Um hier effektiv entgegenzuwirken und Ihre Mitarbeiter handlungsfähig zu machen ist es erforderlich, Ihnen praxiserprobte und funktionierende Handlungskonzepte an die Hand zu geben, sie ihnen vorzustellen und vor allem – sie durch die Mitarbeiter selbst trainieren zu lassen, damit sich die Handlungsmuster im sogenannten Muskelgedächtnis und Episodengedächtnis ablegen.

Nur so bleiben Ihre Mitarbeiter unter Hochstress handlungsfähig, denn die kognitiven Fähigkeiten allein sind in der Situation nahezu nutzlos. Lediglich das Muskelgedächtnis (Angriff oder Flucht) und das sog. Episodengedächtnis, also das Abrufen bereits erlebter, ähnlicher Situationen, sind aktiv und damit in der Gefahrensituation nutzbar.

- Handlungsmuster für Gefahrensituationen kennenlernen und „abspeichern“
- Wissen von Bewältigungsmöglichkeiten in der Situation
- Handlungskompetenz auch unter Hochstress erhalten

Schulungsinhalte:



Notwehr-Training - das Plan-B-Konzept

Das Notwehr-Training ist sowohl Bestandteil der Schulung Deeskalation und Selbstschutz am Arbeitsplatz und der Spezialschulungen, wird aber auch als eigenständige Schulung zur Auffrischung und zum regelmäßigen Training für Ihre Mitarbeiter angeboten. Wir legen gemeinsam mit Ihnen den möglichen Schulungsrahmen fest und halten Ihre Mitarbeiter im Bereich Selbstschutz stets auf einem hohen Trainingslevel.

Manchmal helfen die besten Deeskalationsstrategien im Vorfeld nicht und der Mitarbeiter muss sich gegen einen körperlichen Übergriff eines aggressiven Kunden zur Wehr setzen.

Wenn man die Nachrichten aufmerksam verfolgt, muss man feststellen, dass sich die Fälle häufen, in denen der Täter mit vorgefasstem (Tötungs-)Entschluss handelt und eine Deeskalation im Vorfeld kaum möglich erscheint.

In diesem Fall ist eine Einwirkung durch Reden und Appellieren an den gesunden Menschenverstand von Anfang an nicht möglich. Zudem sollte man auch die steigende Zahl von Personen mit psychischen Erkrankungen nicht aus dem Auge verlieren, bei denen zum Teil schlichtweg keine deeskalierende Kommunikation möglich ist.

Daher ist es so wichtig, über ein Handlungskonzept und verschiedene Möglichkeiten des Selbstschutzes zu verfügen, um dem Angriff zu entgehen oder sich effektiv zur Wehr setzen zu können.

Vor allem ist es enorm wichtig, bereits vor Beginn der Eskalation ein Handlungskonzept zu haben, da dieses im aufkommenden Stress des plötzlichen Übergriffes nicht mehr entwickelt werden kann. Mitarbeiter ohne Vorbereitung erstarren bei einem plötzlichen Übergriff im Regelfall zur Salzsäule und haben dem Angriff nichts entgegenzusetzen.

Ihre Mitarbeiter bekommen einen „Werkzeugkasten“ mit Handlungsstrategien für verschiedene Fälle und Situationen an die Hand, sodass sie auch plötzlichen und unerwarteten Angriffen nicht mehr hilflos ausgesetzt sind.

- Möglichkeiten, sich einen versperrten Fluchtweg frei zu machen
- Universale Verteidigungslösung gegen überraschende Angriffe
- Nutzen von Alltags- und Bürogegenständen zur Verteidigung



Die Praktiken basieren auf dem System des Wing Chun, einer Selbstverteidigung, die gezielt für Menschen mit geringer Körperkraft (z.B. Frauen und Kinder) und Menschen mit körperlichen Einschränkungen entwickelt wurde.

So sieht der Schulungstag aus:

- 09:00 Uhr Begrüßung und Vorstellung, Einstieg ins Thema.
- Rechtliche Grundlagen: Notwehr und Nothilfe
 - Der sichere Arbeitsplatz - das eigene Gefahrenradar schulen
 - Körpersprache - bevorstehende Übergriffe frühzeitig erkennen
- ca. 12:30 Uhr Mittagspause
- ca. 13:15 Uhr **Praktisches Training:**
- Handlungsfähig bleiben unter Hochstress
 - Verteidigung im Notfall /
Notwehr-Training am eigenen Arbeitsplatz
 - Nothilfe leisten, wenn Kollegen in Gefahr sind
 - Verteidigung mit Alltags- und Bürogegenständen
- ca. 15:00 Uhr Klärung offener Fragen. Ende des Schulungstages



„Dieses Seminar sollte eine Pflichtveranstaltung für alle sein, die beruflich mit schwierigen Kunden zu tun haben.“

Ich wusste gar nicht, was ich selbst alles bewirken kann und gehe jetzt mit einem viel besseren Gefühl ins Büro.“

(Schulungsteilnehmerin Jobcenter, NRW)

Gern geben wir Ihnen auf Anfrage Referenzadressen für diese Schulung.

Praxistraining zum funktionierenden Selbstschutz am eigenen Arbeitsplatz



Aufbauend auf die in der Basisschulung erlernten Techniken werden diese nun an den eigenen Arbeitsplatz gebracht.

In kleineren Gruppen bis maximal 8 Personen gehen wir an die jeweiligen Arbeitsplätze der Personen.

Wir besprechen Alarmierungsmöglichkeiten, Laufwege und Möglichkeiten für Kolleginnen und Kollegen zu helfen.

Das Ganze wird dann im direkten Kollegenverbund geprobt und trainiert. Durch diesen so wichtigen Praxistransfer wird am Ende gewährleistet, dass der Selbstschutz am eigenen Arbeitsplatz in einer echten Notsituation auch funktioniert.

Schulungsrahmen:

Zielgruppe:	Teilnehmer der Basisschulungen
Gruppenstärke:	2 x 8 Teilnehmer
Schulungsdauer:	Ein Schulungstag von ca. 9:00 bis 11:30 und von 12:00 bis 14:30 Uhr
Kosten:	Wir kalkulieren die Kosten für Sie individuell. Neben einem festen Tageshonorar, welches unabhängig von der Anzahl der Teilnehmer ist, berechnen wir die Kosten für die Schulungsmaterialien inklusive eines hochwertigen Handouts für jeden Teilnehmer, Anreise und nötigenfalls Unterkunft.
Schulungsmaterial:	Alle benötigten Schulungsmaterialien werden von uns gestellt. Am Ende erhalten Sie ein gedrucktes Handout für jeden Teilnehmer.

So sieht der Schulungstag aus:

09:00 Uhr	Begrüßung und Einstieg ins Thema: <ul style="list-style-type: none">• Analyse des eigenen Arbeitsplatzes• Gefahrenquellen - Schutz- und Fluchtmöglichkeiten• Praxistransfer der in der Basisschulung erlernten Inhalte
	Praxistrainings: Deeskalation und Notwehrtraining am eigenen Arbeitsplatz
	Teamtrainings: Unterstützung und Nothilfe für Kollegen im Alarmverbund, bzw. in räumlicher Nähe unter Einbeziehung der vorab besprochenen Techniken und Methoden
ca. 11:30 Uhr	Pause und Gruppenwechsel
12:00 Uhr	Nächste Gruppe analog
14:30 Uhr	Ende des Schulungstages

Unsere besonderen Services:

- Wir ermöglichen unseren Kunden, die eine Inhouse-Schulung gebucht haben, nach Möglichkeit stets die kostenfreie Nachschulung von Teilnehmern, die aufgrund von Krankheit gefehlt haben oder von Mitarbeitern, die im Folgejahr neu hinzugekommen sind. Hierzu stellen wir Ihnen kostenfreie Teilnehmerplätze in einem unserer bundesweiten Workshops zur Verfügung.*
- Wir sind auch nach der Schulung jederzeit kostenfrei Ihr Ansprechpartner für Fragen und Probleme. Zum Beispiel, wenn Sie einmal eine Meinung von außen zu einem schwierigen Sachverhalt hinzuziehen möchten.

(*) Sie zahlen lediglich die anfallende Tagungskostenpauschale für die Verpflegung während der Tagung.

Deeskalation in der Praxis

Grundlagen zur Konfliktvermeidung



Diese Schulung bietet den Teilnehmer die absoluten Grundlagen, um Konflikte in Kundenkontakten von vornherein zu vermeiden.

Die Basis hierfür bildet das Hintergrundwissen aus der Psychologie:

Wann und warum eskalieren Situationen, welche Faktoren begünstigen eine Eskalation und mit welchen Techniken lassen sich problematische Hürden im Gespräch umschiffen?

Mit diesen Grundlagen ausgestattet, lassen sich viele Konflikte im Vorfeld

erkennen und vermeiden - aber eben nicht alle.

Es gibt Personen, die z.B. mit vorgefasstem Gewaltentschluss kommen, wo auch die beste Gesprächssteuerungstechnik nichts auszurichten vermag.

Daher wird ebenfalls deutlich gemacht, wo Deeskalation endet und Gewaltprävention und Selbstschutz beginnen.

Schulungsrahmen:

- Zielgruppe:** Mitarbeiter aller Abteilungen mit potenziell konfliktbehafteten Kundenkontakten, z.B. Ordnungsamt, Bürgerservice, Einwohnermeldeamt, Sozialamt, u.a.
- Gruppenstärke:** Ca. 16 Teilnehmer pro Schulung
- Schulungsdauer:** Ein Schultag von 9:00 bis ca. 15:00 Uhr
- Kosten:** Wir kalkulieren die Kosten für Sie individuell. Neben einem festen Tageshonorar, welches unabhängig von der Anzahl der Teilnehmer ist, berechnen wir die Kosten für die Schulungsmaterialien inklusive eines hochwertigen Handouts für jeden Teilnehmer, Anreise und nötigenfalls Unterkunft.
- Schulungsmaterial:** Alle benötigten Schulungsmaterialien werden von uns gestellt. Am Ende erhalten Sie ein gedrucktes Handout für jeden Teilnehmer.

Unsere besonderen Services:

- Wir ermöglichen unseren Kunden, die eine Inhouse-Schulung gebucht haben, nach Möglichkeit stets die kostenfreie Nachschulung von Teilnehmern, die aufgrund von Krankheit gefehlt haben oder von Mitarbeitern, die im Folgejahr neu hinzugekommen sind. Hierzu stellen wir Ihnen kostenfreie Teilnehmerplätze in einem unserer bundesweiten Workshops zur Verfügung.*
- Wir sind auch nach der Schulung jederzeit kostenfrei Ihr Ansprechpartner für Fragen und Probleme. Zum Beispiel, wenn Sie einmal eine Meinung von außen zu einem schwierigen Sachverhalt hinzuziehen möchten.

(*) Sie zahlen lediglich die anfallende Tagungskostenpauschale für die Verpflegung während der Tagung.

Schulungsinhalte:

Basiswissen Psychologie: wann und warum eskalieren Situationen?

Gewisse Faktoren im Gespräch begünstigen einen negativen Gesprächsverlauf. In diesem Part wird deutlich, welche Faktoren das sind und auf welche davon man Einfluss nehmen kann. Die anderen, beispielhaft seien hier z.B. psychische Erkrankungen oder Drogeneinfluss genannt, gilt es im Blick zu behalten.

Techniken der Eskalation:

Ein Part, der den Teilnehmer in der Regel besonderen Spaß bereitet, denn die Leitfrage lautet: „Wie bringe ich den Kunden gezielt zur Explosion?“ Diese Fragestellung fällt den meisten Personen viel leichter, als gezielt auf die Deeskalation einzugehen. Jedem ist aber aus eigenem Erleben klar, was ihn selbst in Gesprächen besonders negativ triggert. Die Antworten bilden die Grundlagen für den späteren Part: Techniken der Deeskalation.

Eigene und fremde Motivatoren und Störfaktoren im Gespräch:

„Kein Handeln ohne Motivation“ ist eine psychologische Grundlage der Verhaltensforschung. Doch welche Motive steuern die jeweiligen Gesprächsparteien? Durch Bewusstwerdung dieser potenziellen Motive wird klar, welchen Weg das Kundengespräch nehmen muss, damit es für beide Seiten erfolgreich wird.

Basiswissen Kommunikation:

Hier werden die Grundlagen der Kommunikation auf den Punkt gebracht und erläutert. Dazu zählen das bekannte Sender-Empfänger-Modell von Friedemann Schulz von Thun, das aktive Zuhören sowie die Grundlagen der nonverbalen Kommunikation und Körpersprache.

Techniken der Deeskalation:

Nun werden die Analogien aus dem Vormittagsbereich entwickelt. Wenn dem Teilnehmer bewusst ist, wie er den Kunden auf die Palme bringt, wenn ihm Gesprächsmotive und die Grundwerkzeuge der Kommunikation zur Verfügung stehen, fällt es nun recht leicht, eigene Techniken der Deeskalation zu entwickeln und diese eben nicht nur kennenzulernen, sondern durch die eigene Entwicklung auch grundlegend zu verstehen.

Aktive Gesprächssteuerung zur gegenseitigen Zielerreichung und Zufriedenheit:

Dieser Part setzt noch einmal 5 Kerngedanken, bzw. Leitsätze in der Interaktion in den Mittelpunkt, die dem Teilnehmer helfen, Personen im Gespräch in die von ihm gewünschte Richtung zu lenken, ohne dass dem Gegenüber eine Meinung oder eine Handlung aufgezwungen erscheinen. Anders formuliert könnte man diesen Punkt als Positive Manipulation bezeichnen.

Kennenlernen der Eskalationsstufen und Erkennen der Grenzen von Deeskalation:

Als Abschluss des Tages werden die einzelnen Eskalationsstufen und die sich daraus ergebende Konsequenz erläutert. Denn wie eingangs bereits geschildert, lassen sich nicht alle Kundenkontakte deeskalieren. Deeskalation ist und bleibt das Ziel, doch wenn Kunden sich nicht deeskalieren lassen, sondern z.B. unter dem Einfluss psychotroper Substanzen stehen, an psychischen Erkrankungen leiden oder mit Gewaltvorsatz kommen, gilt es, einen Plan-B zu haben und das Gespräch ggf. rechtzeitig zu verlassen.

Hier muss dem Teilnehmer klar gemacht werden, dass von ihm nicht Deeskalation um jeden Preis gefordert wird, sondern besonnenes und aufmerksames Verhalten, welches auch stets den Schutz des Mitarbeiters im Fokus hat.

So sieht der Schulungstag aus:

- 09:00 Uhr Begrüßung und Vorstellung, Einstieg ins Thema:
- Basiswissen Psychologie: wann und warum eskalieren Situationen
 - Techniken der Eskalation: Gesprächssteuerungsmechanismen „am schlechten Beispiel“ kennenlernen
 - Ermitteln und bewusst machen eigener und fremder Motivatoren und Störfaktoren im Kundenkontakt
 - Basiswissen Kommunikation: Sender-Empfänger-Modell / aktives Zuhören nonverbale Kommunikation gezielt einsetzen und bewusst lesen
- ca. 12:30 Uhr Mittagspause
- ca. 13:30 Uhr
- Techniken der Deeskalation: Analogien entwickeln
 - Aktive Gesprächssteuerung zur gegenseitigen Zielerreichung und Zufriedenheit
 - Kennenlernen der Eskalationsstufen und Erkennen der Grenzen von Deeskalation
 - Handlungsalternativen
- ca. 15:00 Uhr Klärung offener Fragen, Ende des Schulungstages

Spezialschulung für Beschäftigte im Vollzugsdienst



Spezielle Aufgabenbereiche erfordern spezielle Schulungen. Daher stellen wir jede Schulung individuell für Ihre Zielgruppe zusammen. Das können Beschäftigte des Ordnungsdienstes, Ausländerämter, Vollziehungskräfte o.ä. sein.

Wir schulen Ihre Mitarbeiter beginnend von den rechtlichen Grundlagen im Bereich des unmittelbaren Zwanges über die Durchsuchung von Personen oder Sachen, dem Betreten von Wohnungen, dem Einsatz von unmittelbarem Zwang in Form von einfacher körperlicher Gewalt bis hin zum Einsatz von Hilfsmitteln oder Waffen.

Unsere Schulungen sind grundsätzlich individuell und orientieren sich am tatsächlichen Schulungsbedarf Ihrer Mit-

arbeiter. Dieser wird im Vorfeld mit Ihnen als Auftraggeber festgelegt und auf der Basis der im Vorfeld durchgeführten Teilnehmerbefragung feinjustiert.

Der Schulungsrahmen ist dabei für alle Schulungen gleich. Die möglichen Schulungsbausteine und deren Inhalte können Sie den folgenden Seiten entnehmen. Je nach gewünschtem Schulungsumfang dauern unsere Schulungen in der Regel zwischen einem und drei Schultagen.

Schulungsrahmen:

Zielgruppe:	Beschäftigte mit Vollzugsdienstaufgaben
Maximale Teilnehmerzahl:	16 Teilnehmer pro Schulung
Schulungsdauer:	Ein Schulungstag von 9:00 bis ca. 15:00 Uhr oder 2 Schulungstage
Kosten:	Wir kalkulieren die Kosten für Sie individuell. Neben einem festen Tageshonorar, welches unabhängig von der Anzahl der Teilnehmer ist, berechnen wir die Kosten für die Schulungsmaterialien inklusive eines hochwertigen Handouts für jeden Teilnehmer, Anreise und nötigenfalls Unterkunft.
Schulungsmaterial:	Alle benötigten Schulungsmaterialien werden von uns gestellt. Am Ende erhalten Sie ein gedrucktes Handout für jeden Teilnehmer.

Unsere besonderen Services:

- Wir ermöglichen unseren Kunden, die eine Inhouse-Schulung gebucht haben, nach Möglichkeit stets die kostenfreie Nachschulung von Teilnehmern, die aufgrund von Krankheit gefehlt haben oder von Mitarbeitern, die im Folgejahr neu hinzugekommen sind. Hierzu stellen wir Ihnen kostenfreie Teilnehmerplätze in einem unserer bundesweiten Workshops zur Verfügung.*
- Wir sind auch nach der Schulung jederzeit kostenfrei Ihr Ansprechpartner für Fragen und Probleme. Zum Beispiel, wenn Sie einmal eine Meinung von außen zu einem schwierigen Sachverhalt hinzuziehen möchten.

() Sie zahlen lediglich die anfallende Tagungskostenpauschale für die Verpflegung während der Tagung.*

Schulungsinhalte:

Rechtliche Grundlagen:

Notwehr und Nothilfe:

Eine Kenntnis der Rechtsgrundlage ist unabdingbare Basis für ein sicheres Auftreten und beherztes Eingreifen im Notfall. Die Erfahrung unserer Schulungen zeigt, dass die meisten Teilnehmer nicht wissen, ab wann sie sich wehren dürfen. Müssen sie den ersten Schlag abwarten? Und in welcher Form darf die Gegenwehr stattfinden? Oft befürchten Beschäftigte ggf. selbst bestraft zu werden, wenn nach einer Gegenwehr Aussage gegen Aussage steht. Nur wer sich darüber im Klaren ist, was er darf, wird im Ernstfall auch einschreiten und handeln.

- Rechtliche Grundlagen zu Notwehr und Nothilfe
- Was ist eine Notwehrhandlung? Wann liegt eine Notwehrlage vor?
- Notwehr vs. Unmittelbarer Zwang
- Anwenden der Rechtsgrundsätze auf Beispiele aus der täglichen Praxis

Unmittelbarer Zwang:

Beschäftigte mit Vollzugsdienstaufgaben finden sich oft in Situationen, in denen die Anwendung unmittelbaren Zwanges erforderlich wird. Doch welche rechtlichen Voraussetzungen müssen hierfür vorliegen, damit die hoheitlichen Eingriffsbefugnisse rechtmäßig angewendet werden?

- Rechtsgrundlagen für unmittelbaren Zwang
- Rechtsgrundlagen zum Einsatz einfacher körperlicher Gewalt, der dienstlich zugelassenen Hilfsmittel oder Waffen

Garantenstellung:

Beschäftigte im Vollzugsdienst befinden sich oft in einer sogenannten „Garantenstellung“, die es ermöglicht, Straftaten durch Unterlassen zu verwirklichen. So ergeben sich z.B. aus der Vornahme einer Fesselung und anderer Grundrechtseinschränkungen besondere Sorgfaltspflichten, die bei Nichtbeachten z.B. zu einer „gefährlichen Körperverletzung durch Unterlassen“ o.ä. führen können.

- Rechtsgrundlagen und Auswirkungen der Garantenstellung
- Auslegung und Anwendung anhand Beispiele aus dem Berufsalltag

Betreten von Wohnungen:

Nicht selten müssen zur Durchsetzung hoheitlicher Maßnahmen Wohnungen betreten werden. Hierfür gelten strenge rechtliche Voraussetzungen. Doch was fällt unter den geschützten Bereich der Wohnung? Sind hiervon z.B. auch Zentrale Unterkunftseinrichtungen betroffen?

- Richtlinien und Rahmenbedingungen

Durchsuchen von Personen oder Sachen:

Für das Durchsuchen von Personen und deren mitgeführte Sachen gelten gesonderte Bestimmungen. Diese können sich je nach Anlass z.B. aus dem Verwaltungsvollstreckungsgesetz, dem subsidiär anzuwendenden Polizeigesetz oder dem Asylverfahrensgesetz ergeben.

- Rechtmäßigkeit der Durchsuchung von Personen und Sachen
- Richtlinien und Rahmenbedingungen

Fesselung von Personen:

Das Anlegen von Hand- und Fußfesseln stellt eine freiheitsbeschränkende Maßnahme dar, die im Rahmen der Zwangsanwendung zulässig sein kann. Auch hierfür gelten besondere Voraussetzungen und Bestimmungen.

- Zulässigkeit der Fesselung
- Richtlinien und Rahmenbedingungen

Freiheitsentziehende Maßnahmen:

Freiheitsentziehende oder -beschränkende Maßnahmen können z.B. eine Festnahme oder Ingewahrsamnahme sein. An die Zulässigkeit freiheitsbeschränkender oder -entziehender Maßnahmen sind strenge Auflagen und Formvorschriften gekoppelt. Die Nichtbeachtung der rechtlichen Rahmenbedingungen führt möglicherweise zur Rechtswidrigkeit der Maßnahme und stellt infolgedessen eine Freiheitsberaubung im Amte dar.

- Richtlinien und Rahmenbedingungen



Alle Techniken wie Notwehrtraining, Fesselung und Durchsuchung werden an diesem Tag auch praktisch geübt.

Schulungsinhalte - Tag 2:

Basiswissen:

(Optional) Interkulturelle Kompetenz:

Frei nach dem Zitat von SunTsu „Wer sich und seinen Gegner kennt, wird von hundert Schlachten hundert gewinnen.“ steht der Baustein der interkulturellen Kompetenz vor allem für ein erfolgsorientiertes Einschreiten bei Personen anderer Kulturkreise.

- Selbstreflexion und Kennenlernen wichtiger Eckpfeiler der fremden Kultur
- Umschiffen klassischer „berufsbedingter Fettnäpfchen“
- Mit Personen fremder Kulturkreise erfolgreich und professionell umgehen

Strategische Grundlagen:

Verhaltensstrategie beim Einschreiten im Team:

Gemeinsames Einschreiten zu zweit oder mit einem größeren Team erfordert eine gute Strategie, damit die Maßnahme erfolgreich bewältigt werden kann. Optimalerweise kennt jedes Teammitglied das Ziel der Maßnahme und die zu bewältigenden Aufgaben.

Jeder im Team sollte sich über seine Aufgaben im Klaren sein und sich nicht von der vorliegenden Situation ablenken lassen.

- Teamaufgaben
- Sinnvolle Absprachen und Festlegen von taktischen Stichwörtern
- Professionelles „Umschiffen“ von nicht vorhersehbaren, plötzlich auftretenden Situationen

Eigensicherung:

Ein funktionierendes Gefahrenradar ist für die Eigensicherung unabdingbar. Die Erfahrung zeigt, dass viele Mitarbeiter sehr gutgläubig in Situationen gehen und sich über mögliche Gefahren noch zu wenig Gedanken machen. Insbesondere fällt es vielen Personen schwer, sich in die Gedanken eines Menschen hineinzusetzen, der kein Problem damit hat, sein Anliegen zur Not auch mit Gewalt durchzusetzen.

- Das persönliche Gefahrenradar schulen
- Eigensicherung
- Umfeldsicherung

Praktische Grundlagen:

Strategisches und sichereres Vorgehen im Treppenhaus

Gerade im Treppenhaus bestehen besondere Gefahren durch Sichtbarrieren, Stolper- und Sturzgefahr. Wir machen diese Sichtbarrieren deutlich und zeigen auf, wie man sich sicher im Treppenhaus bewegt. Auch der sichere Transport von Personen durchs Treppenhaus wird erlernt und trainiert.

Einsatz in fremden Wohnungen

Beim Betreten und Agieren in fremden Wohnungen bestehen besondere Gefahren durch die Anwesenheit von anderen Personen, Tieren oder deponierte Gegenstände. Hier schulen und trainieren wir das Gefahrenradar, das strategisch sichere Einschreiten im Team, Sichern von Rückzugswegen oder auch das Verhalten an der Eingangstür.

Training von Fesselungs- und Transporttechniken

Bei der Fesselung und Entfesselung von Personen bestehen besondere Gefahren durch die massive Handfessel, die als Schlag- oder Würgeinstrument durch die zu fesselnde Person verwendet werden kann. Weiter bestehen auch bei Fehlern im Transport gefesselter Personen besondere Gefahren und Herausforderungen. Diese zeigen wir auf und trainieren das korrekte Vorgehen.

Verbringen von Personen ins Dienst-Kfz

Manchmal ist es erforderlich, Personen in ein Dienstfahrzeug zu verbringen. Auch hier bestehen besondere Gefahrenmomente und Sorgfaltspflichten, die wir uns anschauen und trainieren.



Insgesamt steht der zweite Tag komplett im Fokus des Trainings, weswegen wir hier in der Regel mit zwei Halbgruppen arbeiten, die jeweils 3 Stunden intensiv arbeitet und trainiert. Eine genaue Planung dieses Tages nehmen wir gemeinsam mit Ihnen vor und konzipieren diesen Tag individuell für die Bedürfnisse Ihrer Zielgruppe.



Gewaltprävention und Konfliktmanagement für Fach- und Führungskräfte



Wohl kaum ein Thema ist in jüngster Zeit so sehr in den Fokus der öffentlichen Wahrnehmung gerückt wie die Sicherheit der Beschäftigten in Behörden, öffentlichen Institutionen und Privatunternehmen.

Vorfälle wie die tödliche Attacke auf einen Bediensteten der Stadt Köln Ende 2019 oder Messerangriffe auf Mitarbeiter in Jobcentern und Jugendämtern wie unter anderem im Januar 2020 in Rottweil zeigen die Brisanz auf. Dabei häufen sich die Fälle zunehmend.

Die Behörde ist nicht nur nach dem Arbeitsschutzgesetz für ihre Beschäftigten verantwortlich, vielmehr wird es den Behördenleitungen auch ein persönliches Anliegen sein, die Mitarbeiter bestmöglich zu schützen. Und sei es, um nach einem erfolgten Übergriff keine schlechte Presse zu bekommen.

Dennoch ist in den allermeisten Fällen festzustellen, dass es in Behörden und Unternehmen keine einheitliche Linie und kein Sicherheitskonzept gibt. Somit bleibt die Sicherheit und der Schutz der Mitarbeiter oftmals in der unteren bis mittleren Führungsebene hängen und nicht selten ist es der Einstellung des

jeweiligen Vorgesetzten geschuldet, ob Vorfälle konsequent geahndet oder unter den Teppich gekehrt werden. Vielfach werden Mitarbeiter beschwichtigt, sie sollen sich bei reinen Drohungen oder Beleidigungen „nicht so anstellen“ und eine Anzeige „bringe ja eh nichts“.

Als Resultat fühlen sich viele Beschäftigte den meist verbalen Übergriffen von Kunden schutzlos ausgeliefert und bekommen den Eindruck, sie wären gar selbst schuld, wenn sie das Gespräch nicht deeskalieren könnten. In der Folge führt das zu rasant steigenden Ausfällen durch Krankheiten wie Burnout oder Depressionen.

Diese zweitägige Schulung soll dazu dienen, sich mit den Führungskräften über die Ursachen und die Folgen der gewalttätigen Übergriffe klarzuwerden und eine einheitliche Linie im Unternehmen zu finden.

Schulungsrahmen:

Zielgruppe:	Führungskräfte aller Führungsebenen, Sicherheitsbeauftragte
Gruppenstärke:	Ca. 16 Teilnehmer pro Schulung
Schulungsdauer:	Ein oder zwei Schulungstage jeweils von 9:00 bis ca. 15:00 Uhr
Kosten:	Wir kalkulieren die Kosten für Sie individuell. Neben einem festen Tageshonorar, welches unabhängig von der Anzahl der Teilnehmer ist, berechnen wir die Kosten für die Schulungsmaterialien inklusive eines hochwertigen Handouts für jeden Teilnehmer, Anreise und nötigenfalls Unterkunft.
Schulungsmaterial:	Alle benötigten Schulungsmaterialien werden von uns gestellt. Am Ende erhalten Sie ein gedrucktes Handout für jeden Teilnehmer.

Unsere besonderen Services:

- Wir ermöglichen unseren Kunden, die eine Inhouse-Schulung gebucht haben, nach Möglichkeit stets die kostenfreie Nachschulung von Teilnehmern, die aufgrund von Krankheit gefehlt haben oder von Mitarbeitern, die im Folgejahr neu hinzugekommen sind. Hierzu stellen wir Ihnen kostenfreie Teilnehmerplätze in einem unserer bundesweiten Workshops zur Verfügung.*
- Wir sind auch nach der Schulung jederzeit kostenfrei Ihr Ansprechpartner für Fragen und Probleme. Zum Beispiel, wenn Sie einmal eine Meinung von außen zu einem schwierigen Sachverhalt hinzuziehen möchten.

() Sie zahlen lediglich die anfallende Tagungskostenpauschale für die Verpflegung während der Tagung.*

So sehen die Schulungstage aus:

Schulungsinhalte Tag 1

- 09:00 Uhr Begrüßung und Vorstellung, Einstieg ins Thema:
- Workplace Violence – Gewalt am Arbeitsplatz
 - Gewaltprävention – Möglichkeiten und Grenzen
 - Ursachen in der Person des Täters und in der Person des Opfers
 - Organisationsbedingte und baulich bedingte Ursachen
- ca. 12:30 Uhr Mittagspause
- ca. 13:15 Uhr Rechtliche Grundlagen:
- Notwehr
 - Nothilfe vs. unterlassene Hilfeleistung
 - Strafbare und straffreie Drohungen
 - Störung des öffentlichen Friedens durch Androhung von Straftaten (als Grundlagen für ein behördliches Bedrohungsmanagement)
 - Vorläufiges Festnahmerecht durch Jedermann
- ca. 15:00 Uhr Klärung offener Fragen, Ende des Schulungstages

Schulungsinhalte Tag 2

- 09:00 Uhr Begrüßung und Vorstellung, Klärung von Fragen vom Vortag:
- Die Rolle der Leitung / der Führungskraft
 - Fürsorgepflicht im Zusammenhang mit dem BGM
 - Grundsatzklärung gegen Gewalt
- ca. 12:30 Uhr Uhr Mittagspause
- ca. 13:15 Uhr Umgang mit Straftaten (Ahndung, etc.):
- Etablierung eines Vorfalle Melders für unerwünschtes Kundenverhalten
 - Sicherstellung der Nachhaltigkeit im Rahmen der Aus- und Fortbildung
 - Grundsätze im Austausch und Dialog mit Mitarbeitern und Personalvertretungen
- ca. 15:00 Uhr Klärung offener Fragen, Ende des Schulungstages



Gewaltprävention für Helferberufe

Ein Handlungskonzept für die tägliche Praxis



Leider schrecken viele Personen nicht davor zurück, auch gegen Helfer aktiv zu werden. Nicht immer sind es die Patienten selbst, sondern oft auch Angehörige, denen die Behandlung nicht schnell genug oder nicht korrekt erscheint oder sogar gänzlich unbeteiligte Personen.

Oft ist es aber auch der Patient selbst, der z.B. aufgrund von psychischen Erkrankungen, Alkohol- oder Drogenmissbrauch oder anderen Gründen gewalttätig wird.

Die Vorzeichen von Gewalt zu erkennen ist bei Personen mit psychischen Erkrankungen oder solchen, die unter

Drogeneinfluss stehen, jedoch nicht immer ganz leicht.

Wichtig ist es daher, nicht nur zu wissen, wie man Gewalt vermeiden und Konflikte im Vorfeld entschärfen kann, sondern auch einen „Plan B“ zu haben, wenn eine körperliche Auseinandersetzung nicht vermieden werden kann.

Schulungsrahmen:

Zielgruppe:	Mitarbeiter aus Sozial- und Helferberufen, Ärzte, Pflegepersonal, Rettungsdienst, etc.
Maximale Teilnehmerzahl:	16 Teilnehmer pro Schulung
Schulungsdauer:	Ein oder zwei Schultungstage jeweils von 9:00 bis ca. 15:00 Uhr
Kosten:	Wir kalkulieren die Kosten für Sie individuell. Neben einem festen Tageshonorar, welches unabhängig von der Anzahl der Teilnehmer ist, berechnen wir die Kosten für die Schulungsmaterialien inklusive eines hochwertigen Handouts für jeden Teilnehmer, Anreise und nötigenfalls Unterkunft.
Schulungsmaterial:	Alle benötigten Schulungsmaterialien werden von uns gestellt. Am Ende erhalten Sie ein gedrucktes Handout für jeden Teilnehmer.

Unsere besonderen Services:

- Wir ermöglichen unseren Kunden, die eine Inhouse-Schulung gebucht haben, nach Möglichkeit stets die kostenfreie Nachschulung von Teilnehmern, die aufgrund von Krankheit gefehlt haben oder von Mitarbeitern, die im Folgejahr neu hinzugekommen sind. Hierzu stellen wir Ihnen kostenfreie Teilnehmerplätze in einem unserer bundesweiten Workshops zur Verfügung.*
- Wir sind auch nach der Schulung jederzeit kostenfrei Ihr Ansprechpartner für Fragen und Probleme. Zum Beispiel, wenn Sie einmal eine Meinung von außen zu einem schwierigen Sachverhalt hinzuziehen möchten.

(*) Sie zahlen lediglich die anfallende Tagungskostenpauschale für die Verpflegung während der Tagung.

Schulungsinhalte:

Notwehr und Nothilfe:

Eine Kenntnis der Rechtsgrundlage ist unabdingbare Basis für ein sicheres Auftreten und beherztes Eingreifen im Notfall. Die Erfahrung unserer Schulungen zeigt, dass die meisten Teilnehmer nicht wissen, ab wann sie sich wehren dürfen. Müssen sie den ersten Schlag abwarten? Und in welcher Form darf die Gegenwehr stattfinden? Oft befürchten Beschäftigte ggf. selbst bestraft zu werden, wenn nach einer Gegenwehr Aussage gegen Aussage steht. Nur wer sich darüber im Klaren ist, was er darf, wird im Ernstfall auch einschreiten und handeln.

- Rechtliche Grundlagen zu Notwehr und Nothilfe
- Was ist eine Notwehrhandlung? Wann liegt eine Notwehrlage vor?
- Was besagt der Grundsatz der Verhältnismäßigkeit?
- Anwenden der Rechtsgrundsätze auf Beispiele aus der täglichen Praxis

Garantenstellung:

Viele Helfer haben eine sogenannte Garantenstellung inne und unterliegen dadurch besonderen Pflichten im Umgang mit Patienten. Die Garantenstellung ermöglicht das Verwirklichen von Straftaten durch bloßes Unterlassen gebotener Handlungen. Eine Kenntnis der Rechtslage ist daher für jeden Helfer unabdingbares Basiswissen.

- Rechtliche Grundlagen zur Garantenstellung
- Praxisbeispiele

Der sichere Arbeitsplatz - das eigene Gefahrenradar schulen:

Immer wieder erleben wir in unseren Schulungen, dass Mitarbeitern die Gefahrenbereiche in ihrem Arbeitsumfeld gar nicht bewusst sind. Dabei können sie oft selbst durch einfache Maßnahmen und durch ihr Verhalten einen großen Beitrag für den ihren Schutz und die Sicherheit im Dienst leisten. Die Praxis zeigt, dass die Beschäftigten viele dieser Maßnahmen dankbar aufnehmen und dadurch auch ihr eigenes Sicherheitsempfinden erheblich gestärkt wird.

- Distanzen zum Patienten z.B. im Rettungswagen oder in der Wohnung des Patienten und deren Gefahrenpotential
- Gefährliche Gegenstände und aggressive Stimmungen - das eigene Gefahrenradar schulen
- Deeskalation und Selbstschutz: Handlungsalternativen für verschiedene Aggressionsstufen des Patienten - von verbalen Ausfälligkeiten bis hin zum körperlichen Übergriff
- Einsatz- und Situationstrainings
- Zusammenarbeit mit der Polizei



Die Vermittlung dieses Themenkomplexes erfolgt anhand von praktischen Übungen an einem nachgestellten Arbeitsplatz oder anhand nachgestellter Einsatzsituationen.

Deeskalierende Einsatzkommunikation:

Kommunikationsfähigkeiten gelten als wesentlicher Bestandteil der sozialen Kompetenz in Publikums-intensiven Bereichen. Besonders bei der täglichen Arbeit mit Kunden sind sie von enormer Bedeutung.

Wer in seinem beruflichen Alltag im Kontakt mit Kunden steht, muss damit rechnen, dass nicht alle Begegnungen konfliktfrei verlaufen. In einigen Fällen kann es vorkommen, dass die Kunden versuchen, ihr Anliegen mit Gewalt, sei es in Form von ausgesprochenen Drohungen oder gar in Form von körperlichen Angriffen, durchzusetzen.

- Aktives Zuhören: Verminderung von Missverständnissen, Verbesserung von Problemlösungen
- Effektive Gesprächssteuerung zur Entschärfung von spannungsgeladenen Einsatzsituationen und effizienterem eigenen Arbeiten



Die Vermittlung dieses Themenkomplexes erfolgt anhand von theoretischen Grundsätzen und praktischen Übungen an einem nachgestellten Arbeitsplatz.

Körpersprache:

Die Körpersprache wird im Vergleich zum gesprochenen Wort mit einem Anteil von ca. 80:20 Prozent wahrgenommen.

Sie umfasst Details wie Mimik, Gestik und Körperhaltung. Ihr kommt insbesondere aus Sicht der Deeskalation und der Früherkennung bevorstehender Angriffe eine wichtige Bedeutung bei der Gestaltung von Gesprächssituationen zu.

Im Falle einer Diskrepanz zwischen der Körpersprache und dem gesprochenen Wort wirkt unser Auftreten nicht mehr authentisch. Weiterhin wird der Gesprächspartner im Zweifelsfall intuitiv eher auf die „Aussagen“ der Körpersprache reagieren.

- Bevorstehende Übergriffe anhand von verbalen und nonverbalen Anzeichen möglichst frühzeitig erkennen
- Werkzeuge der Körpersprache kennen und gezielt anwenden, um Konflikten sinnvoll zu begegnen



Schulungsinhalte - Tag 2:

Interkulturelle Kompetenz:

Durch die rapide angestiegenen Flüchtlingszahlen kommen auch Personen in Helferberufen immer öfter in Kontakt mit Personen aus anderen Kulturkreisen. Doch häufig bestehen viele Vorbehalte gegenüber dem, was uns fremd ist.

In unserer Schulung reflektieren wir mit ihnen zusammen unsere eigene Kultur anhand von typischen Hotspots aus dem täglichen Berufsalltag und die damit verbundenen unbewussten Erwartungen an Zuwanderer. Wir geben ihnen im Gegenzug Einblicke in deren unbewusste Erwartungen, bedingt durch ihre eigene Kultur und deren Gewohnheiten. Sie lernen, die unterschiedlichen Perspektiven aller Personen zu einem Gesamtbild zusammenzufügen, in dem sich am Ende alle Beteiligten wiederfinden und schaffen auf dieser Basis ein (Arbeits-) Klima, in dem sich jedermann wohlfühlen kann.

Dies ist die Basis für ein freundschaftliches Umfeld und beugt von vornherein Missverständnissen und Konflikten vor.

Notwehr-Training - das „Plan-B“-Konzept:

Manchmal helfen die besten Deeskalationsstrategien im Vorfeld nicht und der Mitarbeiter muss sich gegen einen körperlichen Übergriff zur Wehr setzen.

Insbesondere auch im Umgang mit Personen, die unter Alkohol- und Drogeneinfluss stehen oder unter psychischen Erkrankungen leiden, ist eine Einwirkung durch Reden und Appellieren an den gesunden Menschenverstand oft von Anfang an nicht (mehr) möglich.

Daher ist es so wichtig, über ein Handlungskonzept und verschiedene Möglichkeiten des Selbstschutzes zu verfügen, um dem Angriff zu entgehen oder sich effektiv zur Wehr setzen zu können.

Vor allem ist es enorm wichtig, bereits vor Beginn der Eskalation ein Handlungskonzept zu haben, da dieses im aufkommenden Stress des plötzlichen Übergriffes nicht mehr entwickelt werden kann. Mitarbeiter ohne Vorbereitung erstarren bei einem plötzlichen Übergriff im Regelfall zur Salzsäule und haben dem Angriff nichts entgegenzusetzen.

Ihre Mitarbeiter bekommen einen „Werkzeugkasten“ mit Handlungsstrategien für verschiedene Fälle und Situationen an die Hand, sodass sie auch plötzlichen und unerwarteten Angriffen nicht mehr hilflos ausgesetzt sind.

- Universale Verteidigungslösung gegen überraschende Angriffe
- Möglichkeiten der Nothilfe, wenn Kollegen angegriffen werden
- Möglichkeiten, sich einen versperrten Fluchtweg freizumachen und aus der Situation zu entkommen



Die Praktiken basieren auf dem System des Wing Chun, einer Selbstverteidigung, die gezielt für Menschen mit geringer Körperkraft (z.B. Frauen und Kinder) und Menschen mit körperlichen Einschränkungen entwickelt wurde.

So sieht der Schulungstag aus:

Schulungsinhalte Tag 1:

- 09:00 Uhr Begrüßung und Einstieg ins Thema:
- Rechtliche Grundlagen: Notwehr, Nothilfe und Garantenstellung
 - Handlungsfähig bleiben unter Hochstress
- ca. 12:30 Uhr Mittagspause
- ca. 13:15 Uhr **Praktisches Training:**
- Der sichere Arbeitsplatz - das eigene Gefahrenradar schulen
 - Körpersprache - bevorstehende Übergriffe frühzeitig erkennen
 - Verteidigung im Notfall / Notwehr-Training am eigenen Arbeitsplatz
 - Nothilfe leisten, wenn Kollegen in Gefahr sind
- ca. 14:30 Uhr Klärung offener Fragen
- ca. 15:00 Uhr Ende des ersten Schultungstages

Schulungsinhalte Tag 2 (empfohlen):

- 09:00 Uhr Begrüßung und Klärung offener Fragen vom Vortag:
- Café International - praktische Übungen
 - Interkulturelle Kompetenz (Schwerpunkt: Naher Osten)
- ca. 11:30 Uhr Deeskalierende Einsatzkommunikation
- ca. 12:30 Uhr Mittagspause
- ca. 13:15 Uhr **Praktisches Training:**
- Einsatz- und Situationstrainings an einem nachgestellten Arbeitsplatz
 - Notwehr-Training und Eigensicherungsstrategien am Einsatzort
 - Wiederholung der Techniken vom Vortag
 - Verteidigung mit Alltagsgegenständen
 - sicheres Arbeiten in fremden Umgebungen oder im Freien
- ca. 14:30 Uhr Klärung offener Fragen und Ausgabe der Schulungs-Handouts
- ca. 15:00 Uhr Ende des zweiten Schultungstages



„Ich möchte mich noch einmal sehr herzlich für die intensiven, kompetenten und sehr abwechslungsreichen Tage bedanken.“

Ich habe viel Neues erfahren und dabei auch noch Spaß gehabt.“

(Teilnehmerin des Bildungsministeriums M.-V.)

Gern geben wir Ihnen auf Anfrage Referenzadressen für diese Schulung.

Einführung und Zertifizierung von Pfefferspray

Endwanwender und Multiplikatoren



Schulungsinhalte:

- ▶ Rechtliche Grundlagen zu zum rechtmäßigen Einsatz des Pfeffersprays in Notwehrsituationen und im Rahmen des unmittelbaren Zwangs
- ▶ Vermittlung der Grundsatzerklärung der Behörde zum Einsatz von Pfefferspray bei Übergriffen am Arbeitsplatz
- ▶ Wirkungsweise, Aufbewahrung, sichere Handhabung unter Hochstress
- ▶ Einweisung in die Nachsorge nach Anwendung Pfefferspray
- ▶ Trainings mit den Übungspfeffersprays in der statischen Anwendung
- ▶ Einholen von schriftlichen Bestätigungen der beschulten Mitarbeiter, dass eine rechtliche Belehrung und Einweisung in die Handhabung des Pfeffersprays sowie eine Vermittlung der Behördenstrategie erfolgt ist. (Belehrungserklärung).
- ▶ Zertifizierung von 6 Multiplikatoren, welche die zukünftige Zertifizierung von Pfefferspray-Endanwendern in der Behörde vornehmen können (aufbauend auf die Endanwender-Beschulung)
- ▶ Inklusive Schulungsmaterial (Pfefferspray RSG-6 Übungspatronen, Handouts für Endanwender, Handouts + Arbeitsmaterial für Multiplikatoren)



Gern übernehmen wir die Aushändigung der „scharfen“ Pfeffersprays zum Schulungsende gegen Unterschrift, wenn Sie diese im Vorfeld anschaffen.

Schulungsrahmen:

Zielgruppe:	Mitarbeiter, die zukünftig im Rahmen des Dienstes mit Pfefferspray ausgestattet werden sollen.
Gruppenstärke:	16 Teilnehmer Endanwender / 6 Multiplikatoren
Schulungsdauer:	Von 9:00 bis ca. 14:00 Uhr
Kosten:	Wir kalkulieren die Kosten für Sie individuell. Neben einem festen Tageshonorar, welches unabhängig von der Anzahl der Teilnehmer ist, berechnen wir die Kosten für die Schulungsmaterialien inklusive eines hochwertigen Handouts für jeden Teilnehmer, Anreise und nötigenfalls Unterkunft.
Schulungsmaterial:	Alle benötigten Schulungsmaterialien werden von uns gestellt. Am Ende erhalten Sie ein gedrucktes Handout für jeden Teilnehmer.

Unsere besonderen Services:

- Wir ermöglichen unseren Kunden, die eine Inhouse-Schulung gebucht haben, nach Möglichkeit stets die kostenfreie Nachschulung von Teilnehmern, die aufgrund von Krankheit gefehlt haben oder von Mitarbeitern, die im Folgejahr neu hinzugekommen sind. Hierzu stellen wir Ihnen kostenfreie Teilnehmerplätze in einem unserer bundesweiten Workshops zur Verfügung.*
- Wir sind auch nach der Schulung jederzeit kostenfrei Ihr Ansprechpartner für Fragen und Probleme. Zum Beispiel, wenn Sie einmal eine Meinung von außen zu einem schwierigen Sachverhalt hinzuziehen möchten.

() Sie zahlen lediglich die anfallende Tagungskostenpauschale für die Verpflegung während der Tagung.*

***Wir helfen Ihnen sicher zu sein!
Wir wissen was funktioniert!
Wir zeigen Ihnen wie!***





**„Damit Ihr Arbeitsplatz
immer ein sicherer
Ort bleibt!“**





Ansatzpunkte und Präventionsmöglichkeiten

Verfängende Maßnahmen für Ihre Schule



- In unseren Schulungen stellen Sie die Teilnehmer und den Schulungsraum mit Beamer und Leinwand. Um den Rest kümmern wir uns!
- Wir begleiten Sie von der Konzeption Ihrer Schulung über die Durchführung und sind auch danach immer für Sie da. Weil uns die Sicherheit Ihres Arbeitsplatzes am Herzen liegt!
- Die Rückmeldungen unserer Teilnehmer sprechen für sich! Natürlich belegen wir dies gern und geben Ihnen Referenzadressen zu der von Ihnen gewünschten Schulung. Damit Sie sicher sein können, dass unsere Schulungen kompetent, zielführend und nutzbringend für Sie sind!

Gern erstellen wir Ihnen Ihr individuelles Angebot!

www.selbst-und-bewusst.com

**Auch nach der Schulung jederzeit
Ihr kostenfreier Ansprechpartner**

**Individualisierte Schulungen für jede Teilnehmergruppe
durch vorherige elektronische Teilnehmerbefragungen**

Fokus auf der praktischen Anwendung



Know-How

Unsere Know-How-Seite
mit kostenlosem Informationsmaterial
zum Herunterladen.



Shop

Buchen Sie unsere Videoschulungen
und führen sie diese bequem und in
ihrem eigenen Tempo durch.

Sicher sein!

59519 Möhnesee, Sommerfeld 38

Büro: 0 29 24 / 9 38 99 45

Fax: 0 29 24 / 6 51 99 97

@ kontakt@selbst-und-bewusst.com

www.selbst-und-bewusst.com

facebook.com/selbstundbewussteg

Instagram.com/selbstundbewussteg

YouTube Selbst & Bewusst eG



Selbst & Bewusst

E I N G E T R A G E N E G E N O S S E N S C H A F T