



KOLLEGIALE ERSTBETREUUNG

Ausbildung in kollegialer Erstbetreuung und Nachsorge
für traumatisierte Mitarbeitende

Professionelles Deeskalationsmanagement®
im Gesundheits-, Bildungs- und Sozialwesen





Leitung und Organisation

Gerd Weissenberger
Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement

Sekretariat

Rheinlandstraße 77
D-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

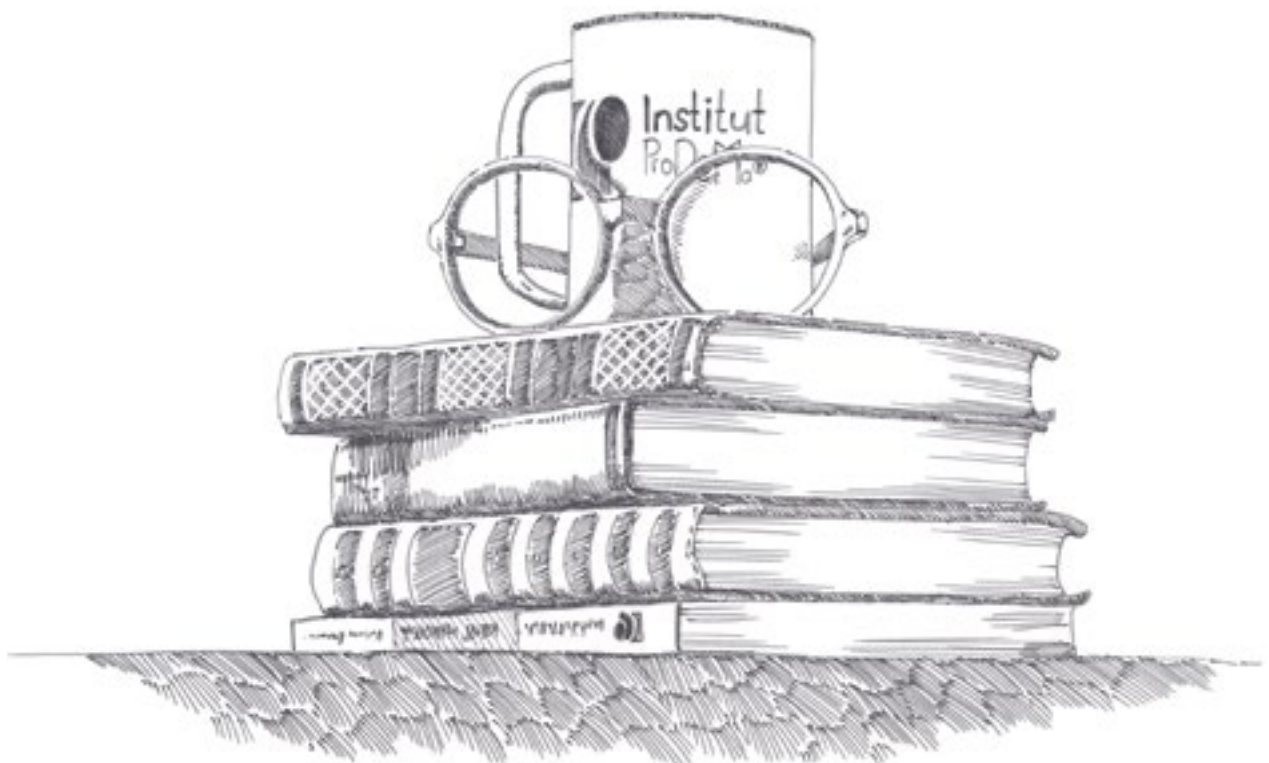
Zeichnungen

Thorsten Kettermann
thk@astragard.com

Ausgabe 01.04.2023

Inhalt

Spezialisierte Ausbildung „Kollegiale Erstbetreuung“ KEB	5
Ziel der Kollegialen Erstbetreuung	5
Notwendigkeit einer institutionell gesicherten kollegialen Erstbetreuung	5
Prinzipien kollegialer Erstbetreuung	7
Die Bedeutung des Verhaltens von Führungskräften	8
Fort- und Ausbildungsvarianten	10
Kosten	11
Informationen zum Institut ProDeMa®	12
Anmeldung zur Ausbildung	13



Spezialisierte Ausbildung „Kollegiale Erstbetreuung“ KEB

Neben berufsbegleitenden Aus-, Fort-, und Trainerweiterbildungen sowie Fachtagungen gehört auch die Ausbildung „Kollegialen Erstbetreuung“ zum Ange-

bot des Instituts. Seit dem Jahr 2010 bietet das Institut ProDeMa® KEB als spezialisierte Inhouse-Ausbildung und als offene regionale Ausbildung an.

Ziel der Kollegialen Erstbetreuung

Ziel der kollegialen Erstbetreuung ist es, die Verarbeitung des potenziell traumatisch belastenden Ereignisses sowohl bereits in der Schockphase wie auch in der späteren Einwirkphase positiv zu beeinflussen. Dies bedeutet für betroffene Mitarbeiter*innen, sie erhalten die notwendige kollegiale Unterstützung und Begleitung in den ersten entscheidenden Minuten oder Stunden nach einem belastenden Ereignis.

Dabei sind nur wenige Interventionen erforderlich; jedoch sind diese für die gelungene Verarbeitung eines belastenden Ereignisses wichtig und unverzichtbar.

Eine gelungene kollegiale Erstbetreuung ist die beste Prävention, die eine Institution zur Vermeidung posttraumatischer Belastungssyndrome oder Sekundärtraumatisierungen für Mitarbeitende leisten kann.

Notwendigkeit einer institutionell gesicherten kollegialen Erstbetreuung

Da Übergriffe durch Klient*innen und deren Angehörige in Einrichtungen grundsätzlich nicht auszuschließen sind, kommen Mitarbeitende immer wieder in Situationen, in denen sie belastende Ereignisse erleben und ggfs. in deren Folge traumatisiert werden (z.B. verbale Aggressionen, Bedrohungen, körperliche

Übergriffe). Das Risiko einer akuten Traumatisierung besteht in fast jedem Berufsfeld bzw. Branche. Dabei sind nicht nur direkt betroffene Menschen gefährdet, sondern auch Zuschauende, Zeug*innen, Angehörige und Helfende wie z.B. Feuerwehrleute, Polizei oder Mitarbeitende des Rettungsdienstes.

Definitionen/Erläuterungen

Was genau ist ein „Belastendes Ereignis“?

Wir finden diese Erklärung sehr treffend:

„Belastende Ereignisse“ werden bestimmt durch: ihr plötzliches und unvermitteltes Eintreten, das Erleben von (funktionaler) Hilflosigkeit, den Grad der Betroffenheit/Intensität, den Grad der Identifikation.“

(Quelle: Fachverband für Notfallseelsorge und Krisenintervention Mitteldeutschland e.V.)

Definitionen Trauma

„Verletzung, Wunde, seelischer Schock, starke seelische Erschütterung.“

(Quelle: Universal-Lexikon, deAcademic)

„Ein belastendes, plötzliches Ereignis (critical incident) mit so starker Einwirkung auf die Psyche und dem Erleben von funktionaler Hilflosigkeit, dass es die normalen Verarbeitungsfähigkeiten eines Einzelnen oder einer Gruppe überwältigt.“

(Angelehnt an: „Einsatznachsorge“ des Fachverband für Notfallseelsorge und Krisenintervention Mitteldeutschland e.V.)

Traumatisierungen können ausgelöst werden u.a. durch

- Naturkatastrophen
(z.B. Vulkanausbrüche, Hochwasser, Erdbeben)
- Menschlich oder technisch verursachte Katastrophen und Unfälle
(z.B. Autounfälle, Zugunglücke, Flugzeugabstürze, Betriebsunfälle, Brandkatastrophen)
- Überfälle (z.B. auf Banken, Tankstellen, Geschäfte, Überfälle auf offener Straße)
- Körperliche, psychische oder sexualisierte Gewalt
- Kriegsereignisse (z.B. Granatenschock, Bombenabwürfe, grausame Geschehnisse)
- Gewaltsituationen aller Art
- Plötzliche Todesfälle von Klientel, An- und Zugehörigen, oder Kolleg*innen
- Plötzliche Krisenereignisse
(z.B. Massenpaniken bei Großereignissen, Ausschreitungen bei Demonstrationen)
- u.v.a.m.

Folgen des Geschehenen und Erlebten können akute und subakute Belastungsreaktionen sowie posttraumatische Belastungsstörungen sein.

Akute Belastungsreaktionen – Schockphase

Mit diesen Belastungsreaktionen treten erhebliche Beeinträchtigungen der Konzentrations- und Wahrnehmungsfähigkeit sowie der kognitiven Leistungsfähigkeit auf.

Diese Reaktionen und Beeinträchtigungen können für Klient*innen und andere Personen wiederum gefährlich werden, wenn Betroffene in diesem Zustand weiterhin verantwortungsvolle Tätigkeiten ausüben (z.B. weiterarbeiten und/oder am Straßenverkehr teilnehmen).

Subakute Belastungsreaktionen – Einwirkphase

Nach Abklingen des Schockzustandes erleben Betroffene häufig, wie sich die akuten Belastungsreaktionen zu subakuten ändern oder in selteneren Fällen zu posttraumatischen Belastungsstörungen ausprägen. Dies hat eine zunehmende Beeinträchtigung der alltäglichen Lebensführung sowie eine Beeinträchtigung der Arbeitsfähigkeit zur Folge.

So kann es z. B. zu Intrusionen (Wiedererinnern und Wiedererleben von psychotraumatischen Ereignissen), Schlafstörungen, Angstattacken, Wut- oder Hassgefühlen, Schuld- oder Schamgefühlen, Suchtverhalten kommen.

Gelingt eine Verarbeitung des Erlebten nur bedingt, können daraus dauerhafte Störungen mit massiven psychischen und (psycho-) somatischen Folgen resultieren, wie z. B. posttraumatische Belastungsstörungen und dissoziative Störungen (Konversionsstörungen). Für den Arbeitsalltag bedeutet das mitunter langandauernde Fehl- und/oder Ausfallzeiten und damit für die Institutionen erhebliche personelle und finanzielle Belastungen.



Prinzipien kollegialer Erstbetreuung

In der Kollegialen Erstbetreuung werden Betroffene während der Schockphase nicht zu dem Geschehen befragt und sie werden auch nicht aufgefordert, gegenwärtige Gefühle zu beschreiben.

Die Durchführung einer kollegialen Erstbetreuung beruht im Wesentlichen auf folgenden Elementen:

- Betroffenen durch Anwesenheit und Begleitung Sicherheit sowie Stabilisierung geben
- Betroffene vom Geschehen in einen ruhigen Raum oder eine ruhige Umgebung führen/begleiten, um sie dort vor Befragungen und vor weiteren Reizen aller Art zu schützen
- Unterstützung, Hilfe und Begleitung bei den jeweiligen akuten Belastungsreaktionen
- Äußere und innere Reorientierungsprozesse einleiten

- Momentane Bedürfnisse erkennen, erfragen und nach Möglichkeit umsetzen
- Falls notwendig an professionelle Helfer überleiten, (z.B. ärztliche/fachärztliche Betreuung, psychologische Fachdienste etc.)
- Für eine soziale Anbindung an Familie, Freunde oder Kolleg*innen sorgen

Rückmeldungen Betroffener zeigen, dass betroffene Mitarbeiter*innen eine Begleitung von Kolleg*innen oder direkten Vorgesetzten einer Begleitung durch spezialisierte, externe Krisen-Interventions-Teams direkt im Anschluss nach einem „besonderen“ Ereignis deutlich vorziehen.

Aufgaben der Kollegialen Erstbetreuer*innen

Damit betroffene Mitarbeitende die notwendige kollegiale Begleitung und Unterstützung in den ersten entscheidenden Minuten oder Stunden nach einem belastenden Ereignis erhalten, muss es Strukturen/Verfahren geben, die regeln, wie die Information über ein entsprechendes Ereignis die kollegialen Erstbetreuer*innen erreicht, damit diese möglichst schnell aktiv werden können.

Gemäß den oben beschriebenen Prinzipien begleiten kollegiale Erstbetreuer*innen Betroffene bis zur vollständigen Reorientierung und sorgen für die Umsetzung geäußerter Bedürfnisse.

- Sie organisieren die Begleitung betroffener Kolleg*innen bei Bedarf nach Hause oder zu einem notwendigen Arztbesuch
- Kollegiale Erstbetreuer*innen sorgen für die Erledigung notwendiger Formalitäten wie z.B. Unfallmeldungen, Informationen an relevante Personen/Abteilungen
- Kollegiale Erstbetreuer*innen begleiten Betroffene in den ersten Tagen nach einem belastenden Ereignis, indem sie mehrmals Kontakt aufneh-

men, um den weiteren Verlauf der Belastungsreaktionen und ggfs. weitere Unterstützungsnotwendigkeiten einzuschätzen

- Sie organisieren die Überleitung zu Hilfsangeboten der Unfallversicherungsträger, z.B. probatorische Sitzungen, sowie bei Bedarf die Vermittlung an professionell Helfende, wie z.B. Traumatherapeut*innen
- Kollegiale Erstbetreuer*innen sind in der Lage, gemeinsam mit allen relevanten und verantwortlichen Personen einer Institution eine Nachsorgekonzeption zu erarbeiten bzw. die oft schon bestehende Konzeption, um die neuen Erkenntnisse zu aktualisieren
- Sie informieren/schulen Führungskräfte und Mitarbeitende in bis zu 3-stündigen Schulungen über die wesentlichen Inhalte und die wichtigsten „dos und don'ts“ im Umgang mit traumatisch belasteten Kolleg*innen, so dass möglichst alle Beschäftigten Betroffene in den ersten entscheidenden Minuten oder Stunden nach einem belastenden Ereignis angemessen begleiten und betreuen können.

Führungskräften haben eine bedeutende Schlüsselfunktion

Die Folge einer nicht stattfindenden oder nicht ausreichenden Unterstützung von Mitarbeitenden in deren inneren Not und im Erleben der funktionalen Hilflosigkeit kann einen gravierenden Einfluss auf die zukünftige Gesundheit und das Leistungsvermögen haben.

Erleben Betroffene sogar ein für sie eher belastendes Verhalten von Führungskräften und/oder Kolleg*innen, so kann dies nicht nur einen negativen Einfluss auf die künftige Gesundheit haben, es beeinflusst mitunter die Loyalität und die Arbeitsmotivation. Soziale Beziehungen im Arbeitsumfeld können sich verändern, es kommt zu inneren Kündigungsprozessen. Treffen Institutionen die Entscheidung, eine Nachsorgekonzeption wie die kollegiale Erstbetreuung einzuführen und umzusetzen, trägt dies zur wesentlichen Verbesserung des Arbeits- und betrieblichen Gesundheitsschutzes sowie dem Wohle der Mitarbeitenden bei. Wie wichtig ein angemessener Umgang mit Betroffenen ist und wie hilfreich die Wertschätzung von belastenden Ereignissen in der Verarbeitung, zeigen folgende Aussagen, die im Rahmen einer Befragung zu Patientenübergriffen auf Mitarbeitende der Psychiatrie abgegeben wurden. (vgl. Dirk Richter, Patientenübergriffe – Psychische Folgen für Mitarbeiter, Theorie, Empirie, Prävention).

Stimmung nach dem Vorfall (Freitext-Antworten)

- „Habe wie im Film weitergearbeitet“
- „Hatte vor allem große Angst“
- „Nervös, unruhig, zittrig“
- „Die Gefühle kamen erst später zuhause“
- „Die Symptome kamen erst nach zwei Tagen“
- „Habe mich vor meinen eigenen Gefühlen erschrocken“
- „Fühlte mich wie betäubt:
die Gefühle kamen erst später“
- „Erst nach ca. 24 Std. wurde mir klar,
was passiert war“
- „Die ersten Tage habe ich nur geweint, wenn ich daran dachte“

Was hat Ihnen geholfen? (Freitext-Antworten)

- „Unterstützung von Kollegen, Gespräche mit Leitung, Arzt, Kollegen und insbesondere mit dem Patienten.“
- „Am gleichen Abend kamen noch die Leitung und Stationsleitung. Sie nahmen mir mein Schuldgefühl.“

- „Der Patient lief weg, ich war irgendwie geschockt. Die Kollegen halfen mir, mich zu beruhigen und haben sich um den Patienten gekümmert.“
- „Viele Kollegen haben täglich angerufen, damit ich nicht allein gelassen wurde.“
- „Wichtig war, darüber zu reden, zu Hause sich langsam zu erholen.
Ich war sehr wackelig auf den Beinen.“

Was hätte Ihnen geholfen? (Freitext-Antworten)

- „Mehr Unterstützung von der Pflegedienstleitung wäre gut gewesen, wenigstens eine Geste der Unterstützung. Das Team und ich hätten Supervision gebraucht.“
- „Der Kollege hätte mich früher rufen müssen, eine Deeskalation wäre möglich gewesen. Doch als ich dort ankam, war schon eine riesige Aggression im Raum. Ich hatte eine Wut auf die Kollegen und erhielt keinerlei Unterstützung von der Leitung.“
- „Menschlichkeit fehlte, und zwar dass die Pflegedienstleitung sich kümmert. So fühlte ich mich als Prellbock ausgenutzt und entwertet. Sich aufgehoben zu fühlen, das war in dem Haus nicht möglich.“
- „Verständnis vom Chef und von den Kollegen haben mir gefehlt. Die Nachfragen waren eher voyeuristisch als mitfühlend.“
- „Ich hatte nicht das Gefühl, dass die Leitung an mir interessiert war. Die haben doch eine Fürsorgepflicht! Eine geplante Reflexion im Anschluss wäre gut gewesen.“

Häufigste Rückmeldung

„Der Übergriff war schon schlimm genug, aber was ich dann in der Institution im Umgang mit mir erlebt habe, war das eigentliche Trauma.“

Schlussfolgerungen

- Auch Übergriffe ohne Körperschäden können schwere Belastungsreaktionen zur Folge haben
- Routinen der Einrichtungen reagieren i.d.R. auf körperliche Schäden; dies reicht nicht aus
- Kollegiale Hilfe (Peer-group) wird der Hilfe von professionellen Helfern vorgezogen
- Unterstützung durch die direkte Führung (Stationsleitung, Einrichtungsleitung) wird von den Betroffenen gebraucht und eingefordert

- Das Verhalten der Führung hat einen direkten Einfluss auf die Entstehung und auf die Schwere eines Traumas
- Bei einem Teil der Betroffenen verschlechtert sich die Arbeitsbeziehung zu Klient*innen erheblich und langfristig
- Bei rund 1/3 der Befragten konnten innere Kündigungsprozesse nachgewiesen werden

Die Arbeitsunfähigkeitstage durch entstandene Traumatisierungen sind ein erheblicher Wirtschaftsfaktor (vgl. Dirk Richter, Patientenübergriffe – Psychische Folgen für Mitarbeiter, Theorie, Empirie, Prävention)

Folgende Regelungen zur kollegialen Erstbetreuung haben sich als sinnvoll und wirksam erwiesen:

- Persönlichen Ansprechpartner*innen benennen
- Informationen geben (Info-Blatt)
- Schulungen/Informationsveranstaltungen zum Thema
- Klärung evtl. notwendiger Freistellungen vom Dienst, von der Arbeit
- Schutz der Betroffenen vor Befragungen durch Kolleg*innen, Führung, Arzt oder Polizei
- Unterstützung und Anteilnahme durch die Führung sicherstellen
- Liste von geeigneten Traumatherapeut*innen erarbeiten und vorhalten (zeitnahe Terminverpflichtung!)
- Regelungen zur Kontaktaufnahme mit Betroffenen bzw. Regelungen zu den Zeitabständen
- Tipps zur Selbsthilfe gegeben von erfahrenen Kolleg*innen oder konkreten Ansprechpartner*innen
- Entwicklung und Heilungsverlauf beobachten, Gefährdungen erkennen, evtl. Zeitpunkt für therapeutische Hilfe besprechen, Suchtmittelkonsum beobachten
- Möglichkeiten, Ort und Zeitpunkt der Wiederaufnahme der Arbeit klären, evtl. länger freistellen
- Professionelle Nachbearbeitung des Vorfalls mit dem Ziel der Tertiärprävention

Nachsorge/Nachsorgekonzeption

Treffen Institutionen die Entscheidung, eine Nachsorgekonzeption einzuführen und umzusetzen, trägt dies zur wesentlichen Verbesserung des Arbeits- und betrieblichen Gesundheitsschutzes, sowie dem Wohle der Mitarbeitenden bei.

Die Erarbeitung von Prozessstandards verhindern, dass sich Betroffene stigmatisiert oder „gegängelt“ fühlen. Sie entpersonalisieren/entindividualisieren Maßnahmen und Regelungen und sorgen für Transparenz innerhalb einer Institution.

Die Erarbeitung eines Kriseninterventionsplans/Notfallplans, der im Sinne eines Risikomanagements relevante Krisen berücksichtigt und Abläufe beschreibt, ist förderlich.

Nachsorgekonzeptionen können folgende Aspekte beinhalten

- Schulung von Führungskräften
- Ausbildung kollegialer Erstbetreuer*innen
- Absprachen mit dem Unfallversicherungsträger über Vorgehensweise und probatorische Sitzungen
- Prävention durch Schulungen und Trainings für die Mitarbeitenden
- Sicherung kollegialer Erstbetreuung
- Regelung und Vorgehensweisen mit Formalitäten
- Erarbeitung von Informationsblättern
- Regelungen zu Informationsabläufen (wer wird wann und wie informiert)

Fort- und Ausbildungsvarianten

Inhouse-Ausbildung

„Kollegiale Erstbetreuer*innen“ KEB 3 + 1

Die Ausbildung zum/zur „Kollegialen Erstbetreuer*in“ findet im Rahmen einer 3-tägigen Ausbildung (im Block) und 1-Vertiefungstag im Abstand von ca. 6 Monaten nach der Ausbildung statt.

Zielsetzung der Ausbildung

- Wissensvermittlung zur kollegialen Erstbetreuung und Nachsorge für Mitarbeitende/Kolleg*innen und Führungskräfte
- Vermittlung theoretischer und praktischer Kenntnisse und Fähigkeiten im Umgang mit potenziell traumatisierenden Ereignissen, Kompetenzschulung
- Vermittlung von Möglichkeiten zur Erstellung einer Nachsorgekonzeption bzw. zur Aktualisierung einer bestehenden Nachsorgekonzeption

Inhalte der Ausbildung

- Einführung in die Psychotraumatologie
- Richtlinien und Verhaltensempfehlungen zum Umgang mit potenziell traumatisierten Mitarbeitenden
- Konsequenzen falschen Verhaltens im Umgang mit potenziell traumatisierten Mitarbeitende
- Grundzüge kollegialer Erstbetreuung, „dos and don'ts“, Prozessdarstellung
- Darstellung und Interpretation der Richter-Studie
- Informationen über unterschiedliche Arten und Typen von Belastungsreaktionen
- Übungen zu notwendigen Erstinterventionsmöglichkeiten
- Situationstraining kollegialer Erstbetreuung mit Videoanalyse
- Intensivtraining einzelner Komponenten/Kompetenzen
- Möglichkeiten der Nachbetreuung durch kollegiale Erstbetreuer*innen
- Arbeits- und unfallrechtliche Aspekte
- Möglichkeiten und Grenzen kollegialer Erstbetreuung
- Aufbau und Ablauf einer kollegialen Erstbetreuung als Teil der innerbetrieblichen Nachsorgekonzeption
- Überleitung in die Nachbearbeitung

Modul 1 - ohne Begrenzung von Teilnehmer*innen

Am Vormittag des ersten Tages der Ausbildung KEB sollten alle Ausbildungsteilnehmer*innen, Führungskräfte sowie weitere Interessierte der Einrichtung anwesend sein. Es werden Informationen im Umgang mit potenziell traumatisierten Mitarbeitenden vermittelt, zusätzlich werden die Elemente einer angemessenen Nachsorgekonzeption vorgestellt.

Hierbei nehmen Führungskräfte und Geschäftsführung eine besondere Funktion ein. Zudem werden notwendige Kompetenzen und Organisationsaspekte für den Einsatz der künftigen kollegialen Erstbetreuer*innen in der Institution thematisiert.

Modul 2 - max. 12 Teilnehmer*innen

Ab Nachmittag des ersten Tages werden ausschließlich die künftigen „Kollegialen Erstbetreuer*innen“ geschult.

Vertiefungstag - max. 12 Teilnehmer*innen

Der Vertiefungstag ca. 6 Monate nach Ende der 3-tägigen Ausbildung hat zum Ziel, bereits durchgeführte kollegiale Erstbetreuungen zu supervidieren und fachliche Inhalte aufzufrischen – vor allen für diejenigen Teilnehmer*innen, die noch keine kollegiale Erstbetreuung durchführen konnten. Darüber hinaus ist es allen Teilnehmenden möglich, weitere Themen und Inhalte bei Bedarf in Theorie und Praxis zu vertiefen. Zudem werden bis dahin durchgeführte Veränderungen in der Nachsorgekonzeption der Institution besprochen und ggfs. weitere Verbesserungen angeregt.

Anzahl der Teilnehmenden

Die Begrenzung der Anzahl der Ausbildungsteilnehmenden auf max. 12 Teilnehmer*innen gewährleistet bestmögliche Trainingsbedingungen und bewährt sich bei der Durchführung von Situationstrainings sowie dem Training der Gesprächsführungstechniken. Die Teilnehmenden bekommen sämtliche notwendigen Materialien und Schulungsunterlagen für ihre zukünftigen Aufgaben ausgehändigt.

Offene-regionale-Ausbildung

„Kollegiale Erstbetreuer*innen“ KEB 3 + 1

Erfahrungsgemäß werden KEB-Ausbildungen als Inhouse-Angebot gebucht. Um einzelnen Interessent*innen die Ausbildung zu ermöglichen, bietet das

Institut als Veranstalter die KEB-Ausbildung auch als offene regionale Ausbildung an. Termine und Veranstaltungsorte finden Sie auf unserer Homepage www.prodema-online.de

Fachtage/Workshops/Vorträge

Wenn Sie Interesse an Workshops oder Vorträgen als Einstieg zum Thema „Kollegiale Erstbetreuung“ haben, wenden Sie sich bitte an das Institut ProDeMa®.

Wir beraten Sie gerne und finden ggfs. ein für Sie passendes Angebot.

Kosten

Inhouse-Ausbildung

„Kollegiale Erstbetreuer*innen“ KEB 3 + 1

1.600,- Euro/Tag zzgl. Reise- und Übernachtungskosten

Offene regionale Ausbildung

„Kollegiale Erstbetreuer*innen“ KEB 3 + 1

800,00 Euro/pro Teilnehmer*in



Informationen zum Institut ProDeMa®

Mit dem Ziel, Mitarbeitenden aus dem Bereich des Gesundheits- und Sozialwesens professionelles Handeln im Umgang mit Aggression und Gewalt zu vermitteln, entwickelten Dipl. Psych. Ralf Wesuls und Thomas Heinzmann (Fachkrankenpfleger für Psychiatrie), in Zusammenarbeit mit Ludger Brinker von der Unfallkasse Baden-Württemberg im Jahr 2002 die Konzeption für die ProDeMa®-Ausbildung.

Die erste 10-tägige-Multiplikatoren-Ausbildung startete im Jahr 2003. Was zunächst als Konzept für den Fachbereich Psychiatrie entwickelt wurde, konnte bereits nach wenigen Jahren auf die unterschiedlichsten Anforderungen weiterer Fachbereiche angepasst werden, um eine maximale Praxistauglichkeit für alle Teilnehmenden zu gewährleisten.

Im Rahmen der Ausbildung zu Professionellen Dees-

kalationstrainer*innen ist die Planung, Durchführung und Koordination von Maßnahmen für einen bestmöglichen Umgang mit Gewalt und Aggression in einer Institution fester Bestandteil. Hierzu gehören unter anderem auch die Gestaltung gefährdungsarmer Arbeitsplätze und der Arbeitsumgebung sowie die Nachbearbeitung (ggf. Dokumentation) bei Vorkommnissen, vor allem bei Übergriffen, und die Nachsorge-regelungen für betroffene Mitarbeiter*innen.

Bereits hier wird Bezug genommen auf die Notwendigkeit, Vorkehrungen und/oder Verfahren im Rahmen eines Deeskalationsmanagements festzulegen, was in der Darstellung des Kreismodells nachvollziehbar wird. Die Grafik veranschaulicht ein in sich schlüssiges Gesamtkonzept, das einerseits aufeinander aufbaut, andererseits – bei Bedarf – modular umgesetzt werden kann.



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:

Kursbeginn

Kursbezeichnung

Gerd Weissenberger
ProDeMa®
Rheinlandstraße 77
D-73312 Geislingen/Steige

Ihre (privaten) Daten

Angaben Ihrer Institution

Nachname

Institution

Vorname

Ansprechpartner*in

Straße und Hausnummer

Bereich

PLZ

Straße und Hausnummer

Ort

PLZ

Land

Ort

E-Mail

Land

Telefon

E-Mail

Telefon

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
A-4724 Eschenau
office@loesungsmittel.at
www.loesungsmittel.at



Erich Roth GmbH
Deeskalationsmanagement
Postgasse 23
CH-7205 Zizers
info@erich-roth.ch
www.erich-roth.ch



Leitung und Organisation
Gerd Weissenberger
Institut für Professionelles Deeskalationsmanagement

Sekretariat
Rheinlandstraße 77
D-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

