



# Deeskalation

## Zusammenfassung

**Sie arbeiten im Sozialbereich und ihre Klient\*innen erklären Ihnen lautstark, dass Sie nicht ihrer Meinung sind? Sie sind pflegender Angehöriger und nicht immer einer Meinung mit ihren Verwandten? Sie arbeiten im Verkauf und wütende Kund\*innen gehören zu Ihrem Tagesgeschäft?**

**Deeskalation ist hier das Schlüsselwort, das immer mehr an Bedeutung gewinnt und durch unterschiedliche Strategien eine gute Werkzeugkiste für den Alltag zur Entschärfung angespannter Situationen sein kann.**

## Deeskalation - was ist das?

**Deeskalation bedeutet das Entgegenwirken oder wenn möglich Verhindern von aufkeimenden Konflikten und sich aufschaukelnden Prozessen. De-Eskalation ist eine Methode,**

**eskalierende Situationen zu erkennen und ihnen entgegenzuwirken.**

**Besonders betroffen: der Gesundheits- und Sozialbereich**

**Besonders in Systemen der Sozial- und Gesundheitsinstitutionen**

**(Psychiatrien, Krankenhäuser, Heime, Jugendhilfen, Einrichtungen für Menschen mit Behinderung, Rettungsdienste, Sozialämter, Schulen etc.) ist die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten aggressiver Verhaltensweisen und angespannter Situationen deutlich erhöht. In Studien, wie jener von Walter/Nau/Oud kam heraus, dass in der Schweiz innerhalb von 12 Monaten 72% der Pflegekräfte verbale Gewalt und 42% physische Gewalt durch BesucherInnen und PatientInnen erfahren haben. In Deutschland sind die Werte ähnlich: 78% des Stationspersonals wurden verbal und 56% wurden physisch angegangen ( Walter/Nau/Oud: Aggression und Aggressionsmanagement, 2012, S. 49).**



**Wie damit umgehen?**

**Um sich selbst und seine Mitmenschen zu schützen, gibt es verschiedene Methoden zur Deeskalation von Konflikten. Diese wollen wir in diesem Seminar gemeinsam mit Herrn Dozent Diermeier von LÖSUNGSMITTEL GmbH ansehen.**

Das professionelle Deeskalationsmanagement nach ProDeMa soll  
Ihnen dabei helfen in Zukunft gelassener Ihren Alltag zu  
gestalten.

## **ReferentIn**

Dozent Philipp Diermaier

## **Wann**

18. Februar 2020 – 9:00 bis 16:30 Uhr

## **Wo**

1070, Mariahilferstraße 8, Halbggeschoss,  
Seminarraum

## **Kosten**

€ 95 pro Person

## Anmeldung

über: <https://www.inclusion24.com/prodema/>



**Professionelle Deeskalationsmanagement mit**

**Philipp Diermaier**



PS:  
Vorankündigung: Vortrag De Gelderhorst:



[exclusive@inclusion24.at](mailto:exclusive@inclusion24.at)

Boltzmanngasse 24-26/EG, 1090 Wien

0676/326 44 33

Montag bis Freitag: 9:00 - 17:00 Uhr

This email was sent to <<Email Address>>  
[why did I get this?](#) [unsubscribe from this list](#) [update subscription preferences](#)  
Inclusion24 GmbH · Boltzmanngasse 24-26 · Wien 1140 · Austria



