

ERGEBNISORIENTIERT



Ergebnisorientiert.

Unser Leitmotiv und Arbeitsprinzip.
Denn letztlich zählt das Ergebnis.

Verlässlichkeit, Dynamik und Mut.

Die Zutaten, um es zu erzielen.

ROI TEAM CONSULTANTS begleiten
ambitionierte UnternehmerInnen
seit 23 Jahren als Berater,
Mentoren und Dienstleister
auf ihrem Erfolgsweg.



ROI TEAM CONSULTANT GMBH
I-39100 Bozen, Siemensstraße 23
Tel. +39 0471 501898
www.roiteam.com
info@roiteam.com



Der Umgang mit Gewalt

PRÄVENTION – Verbale Ausfälle oder gar Bedrohungen am Arbeitsplatz nehmen zu – durch **Mitarbeiter untereinander, aber auch durch Kunden, Patienten oder Schüler**. Wie können Konflikte vermieden oder entschärft werden?



Bozen – Gewaltphänomene scheinen in unserer heutigen Zeit allgegenwärtig, im privaten Bereich wie auch in der Arbeitswelt. In allen Bereichen des öffentlichen Dienstes und des privaten Unternehmertums mit Publikumsverkehr ist die Wahrscheinlichkeit für das Auftreten aggressiver Verhaltensweisen und bedrohlicher Situationen deutlich erhöht. Daher besteht dort eine besondere Notwendigkeit, sich mit der Entstehung von Gewalt und Aggression auseinanderzusetzen und alle Möglichkeiten der Deeskalation zu nutzen, um physische und psychische Verletzungen von Mitarbeitern und Kunden zu vermeiden. Die aggressiven Verhaltensweisen von Kunden sind eine besondere Herausforderung für Organisationen jeder Art. Die Minimierung von Gewalt durch professionelle Interventionen ist auch ein wichtiges Kriterium für die Zertifizierung im Rahmen eines modernen Qualitätsmanagements und ein unverzichtbarer Beitrag zur Unfallprävention am Arbeitsplatz.

An erster Stelle steht die Sicherheit der Mitarbeiter

Die Sicherheit der Mitarbeiter vor physischen und psychischen Verletzungen durch An- und Übergriffe von Kunden oder Arbeitskollegen mit aggressiven Verhaltensweisen und die Qualität in der Begleitung, Pflege oder sonstigen Dienstleistungen sind die beiden zentralen Ziele jeder Prävention, etwa des Konzepts „Professionelles Deeskalationsmanagement nach ProDeMa®.“ Seit nunmehr 15 Jahren wird dieses Präventionskonzept erfolgreich im gesamten deutschen Sprachraum gelehrt. Es handelt sich um ein patentiertes, umfassendes innerbetriebliches Handlungs- und Trainingskonzept, das jetzt auch in Südtirol und dem restlichen Staatsgebiet in beiden Landessprachen angeboten wird. Das Schulungsangebot umfasst verschiedene spezifische Bereiche: Unternehmen mit offenem Kundenkontakt, Sozial- und Gesundheitsdienste, Verwaltungsdienste, Ämter und Behörden mit Kundenkontakt, öffentlichen Personentransport, Schulen jeder Lehrstufe, Sicherheits- und

Polizeidienste, Rettungs- und Notfalldienste und Strafvollzug.

Der professionelle Umgang mit aggressiven oder herausfordernden Verhaltensweisen erfordert eine Vielzahl von Kompetenzen, die trainiert werden müssen. Es würde den Rahmen eines Zeitungsartikels sprengen, wollte man auch nur auf die wichtigsten Aspekte und die entsprechenden Maßnahmen zur Vermeidung oder Entschärfung von Konflikten eingehen, die teilweise in den handelnden Personen angelegt sind, zuweilen aber auch ursachenbedingt sind. Zum Erlernen dieser Kompetenzen empfehlen sich zwei- bis fünftägige Schulungen, wobei die Inhalte an die jeweiligen spezifischen Bedürfnisse des Unternehmens angepasst werden. Der Aufbau der Seminareinheiten ermöglicht einen tiefgehenden theoretischen Einblick in alle relevanten Aspekte von Aggressivität und Gewaltphänomenen. Einen besonderen Stellenwert haben die verbalen und nonverbalen Deeskalationstechniken, praxisnahe und intensive Simulationen mit Videofeedback und spezielle Körperinterventionstechniken (sichere Abwehr- und Lösetechniken), kollegiale Ersthilfe nach erfolgten Übergriffen und Aspekte der persönlichen Sicherheit am Arbeitsplatz.

Nach dem Motto: Erkennen, verstehen, handeln.

Karl Gasser



DER AUTOR

ist langjähriger Angestellter des öffentlichen Gesundheitsdienstes Südtirol, hat 2013 eine Ausbildung zum Deeskalationstrainer

ProDeMa® durchgemacht und sich zum autorisierten Lehrtrainer/Dozent in allen Fachbereichen des „Professionellen Deeskalationsmanagements“ weitergebildet. Seither ist er Kooperationspartner für ProDeMa® in Italien. Seit 2014 ist Gasser Lehrtrainer/Dozent im Auftrag öffentlicher Einrichtungen, Interessengemeinschaften und Sicherheitsorgane (gasser@prodema-online.eu).