Leitlinie für die Planung, Durchführung und Auswertung von Trainings im Aggressions-, Deeskalations- und Sicherheitsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen

Auszug: Empfehlungen

Herausgeber:

NAGS Austria **NAGS Deutschland e.V.** **NAGS Schweiz**

Bern, Lüneburg, Wien 08/2025

Verein Netzwerk Aggressionsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen Austria,
Verein Netzwerk Aggressions- und Gewaltprävention, Sicherheitsmanagement Deutschland e.V.,
Verein Netzwerk Aggressionsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen Schweiz

Empfehlungen

Nachfolgend werden alle Empfehlungen aus der Leitlinie zusammengefasst wiedergegeben. Diese befinden sich in der Leitlinie ausschließlich in den Kapiteln 7 bis 9. Die Nummerierung wird aus Gründen der Auffindbarkeit hier übernommen.

7. Gewaltprävention als gemeinsame systemische Aufgabe

Trainings sollen in ein Gesamtkonzept der Einrichtung eingebettet sein, in dem Gewaltprävention eine gemeinsame systemische Aufgabe ist und primäre, sekundäre und tertiäre Präventionsmaßnahmen integriert sind.

Das Gesamtkonzept soll in Verantwortung der Einrichtungsleitung aufgebaut werden und Maßnahmen der Verhaltensprävention und Maßnahmen der Verhältnisprävention so aufgreifen, dass diese ineinandergreifen.

Die Arbeitsschutzperspektive soll bei der Erarbeitung des Gesamtkonzepts berücksichtigt werden.

8. Empfehlungen für Trainings im Aggressions-, Deeskalations- und Sicherheitsmanagement

8.1 Verständnis von Training

Trainings sollen möglichst multiprofessionell durchgeführt werden.

Trainings sollen auf dem vorhandenen Wissen und den Erfahrungen der Teilnehmenden aufbauen.

Trainings sollen theoretische und praktische Inhalte beinhalten und dabei auf kognitiver, affektiver und psychomotorischer Ebene ansetzen.

Training soll Kompetenzen vermitteln, die es den Teilnehmenden ermöglichen in Krisensituationen:

- Sich selbst zu regulieren
- Ihre Wahrnehmung auf die relevanten Aspekte zu lenken
- Hilfreich verbal, nonverbal und paraverbal zu kommunizieren
- Notfallabläufe zu verinnerlichen und im Bedarfsfall abzurufen

8.2 Prozesse im Vorfeld des Trainings

Zur Planung von Trainings sollen relevante Einflussfaktoren im Rahmen einer Trainings-Bedarfs-Analyse (TBA) berücksichtigt werden.

Trainings-Bedarfs-Analyse

Im Vorfeld des Trainings soll eine Trainingsbedarfsanalyse erfolgen, um anhand von Gefährdungen, Ressourcen und notwendigen Kompetenzen ein Trainingscurriculum festzulegen.

Trainingscurriculum

Das Trainingscurriculum soll in Abstimmung mit dem Auftraggebenden erstellt werden und alle als relevant ermittelten Inhalte und Methoden beschreiben.

Rahmenbedingungen und Infrastruktur

Auftraggebende und Trainingsanbietende sollen die Rahmenbedingungen für die Trainings gemeinsam abstimmen und festlegen.

8.3 Inhaltliche, ethische und fachliche Orientierung der Trainings

Trainings sollen auf den Prinzipien Sicherheit, körperlicher Unversehrtheit, Würde und Respekt aufgebaut sein und rechtliche, fachliche und ethische Vorgaben integrieren.

Trainer*innen-Ressourcen

Trainings sollen sich an den in der Praxis geforderten Kompetenzen im Bereich des Wissens, der Fertigkeiten und der Haltung orientieren.

Trainings sollen verschiedene Lehr- und Lernmethoden sinnvoll kombinieren und dabei auf die jeweiligen Inhalte sowie an die Teilnehmenden angepasst werden.

Trainings sollen Erfahrungen, Emotionen und Gedanken der Teilnehmenden einbeziehen und die persönliche Reflexion und Entwicklung fördern.

Trainings sollen durch den Einbezug von exemplarischen Praxissituationen und durch praxisorientierte, komplexe Situationstrainings den Praxistransfer fördern.

Zur Sicherstellung effektiver, interaktiver Lernprozesse sollen zur Durchführung von Trainings ausreichend personelle Ressourcen zur Verfügung gestellt werden.

Primäre, sekundäre und tertiäre Gewaltprävention

Das Training soll primäre, sekundäre und tertiäre Inhalte vermitteln.

Das Training soll Interventionen vermitteln, die geeignet sind, Vertrauen und Zusammenarbeit zwischen den Nutzenden, Angehörigen und Professionellen zu verbessern und damit eine generalpräventive Wirkung bezüglich gewalttätigen Verhaltens zu entfalten.

Das Training soll Interventionen zur primären, sekundären und tertiären Prävention vermitteln und aufzeigen, wie diese in der Organisation eingebettet sind.

Das Training soll anerkannte Setting spezifische Instrumente vermitteln, die geeignet sind in den verschiedenen Phasen Orientierung zu geben, die Wahrnehmung zu schärfen und Handlungshilfen abzuleiten.

Primärpräventive Ansätze

Das Training soll den Teilnehmenden Strategien und Fertigkeiten vermitteln, wie sie im Arbeitsalltag eine sichere Umgebung für alle Beteiligten schaffen können.

Das Training soll mit den Teilnehmenden den Einfluss von Risikofaktoren und protektiven Faktoren bezüglich Aggression und Gewalt auf individueller, interaktioneller und struktureller Ebene reflektieren.

Das Training soll mit den Teilnehmenden typische Risikobereiche der Einrichtungen, Risiko- und Auslösesituationen bearbeiten. Strategien zur Vermeidung, Früherkennung und Bewältigung sollen vorgestellt und eingeübt werden.

Sekundärpräventive Ansätze

Das Training soll den Teilnehmenden vermitteln, wie Gewaltsituationen frühzeitig erkannt und deren Fortschreiten verhindert werden können.

Das Training soll Teilnehmenden Strategien und Fertigkeiten vermitteln, kritische Situationen zu erkennen, zu entspannen bzw. zu deeskalieren und Stresserleben zu reduzieren.

Das Training soll arbeitsplatzbezogene Risikomerkmale für kritische Situationen bearbeiten.

Das Training soll Fertigkeiten der verbalen und nonverbalen Kommunikation und Interaktion sowie der Umgebungsgestaltung vermitteln.

Das Training soll Interventionen zur Immobilisierung vermitteln, wenn diese in der Einrichtung angewendet werden.

Tertiärpräventive Ansätze

Das Training soll den Teilnehmenden Methoden vermitteln, wie die Auswirkungen von Konfliktsituationen reflektiert und Trauma- und Belastungsfolgen aller Beteiligten minimiert werden können.

Das Training soll Teilnehmenden vermitteln, wie aus der Nachbearbeitung gewonnene Erkenntnisse für vorbeugende Strategien genutzt werden können.

Haltung und Verpflichtung zur Reduktion von Zwangsmaßnahmen

Das Training soll eine klare Haltung und Verpflichtung zur Reduzierung aller Zwangsmaßnahmen vermitteln, sowie die rechtlichen und ethischen Grundlagen zur Anwendung von Zwangsmaßnahmen benennen.

Bei der Durchführung von Trainings sollen die Grundsätze der Verhältnismäßigkeit, die Wahl eines geeigneten Umfeldes, sowie die Kommunikation und Beziehungsgestaltung während einer Maßnahme reflektiert und eingeübt werden.

Die Durchführung von Trainings soll die Reflexion bzgl. möglicher herausfordernder Situationen sowie die daraus resultierende Anwendung von Zwang beinhalten und zugehörige Handlungsstrategien der Einrichtung vorstellen. Risikofaktoren für die Anwendung von nicht legitimiertem Zwang sollen herausgearbeitet werden.

Bei der Durchführung von Trainings soll aufgezeigt werden, dass systemisch präventive Ansätze (komplexe Interventionen) eher mittelfristig bis langfristig angelegt sind, sowie spezifische Aspekte von Setting, Organisation und Kultur umfassen.

Perspektive und Erfahrung der Nutzenden einbeziehen

Bei der Durchführung von Trainings soll die Perspektive und die Erfahrung der Nutzenden mittels verschiedener Methoden miteinbezogen werden.

Bei der Entwicklung, Durchführung und Evaluation von Trainings sollen betroffene Personen (z. B. Experten*innen aus Erfahrung, Peerexperten*innen, Angehörigen-Peers usw.) partizipativ beteiligt werden.

Nachsorge und Nachbearbeitung

Bei der Durchführung von Trainings sollen die Nachsorge und Nachbearbeitung bei (potenziell) traumatisierenden Ereignissen mit den betroffenen Personen bearbeitet und geübt werden.

Bei der Durchführung von Trainings sollen die unterrichteten Inhalte dazu mit den Abläufen und Strukturen der beauftragenden Einrichtung abgestimmt werden.

Nachbesprechung von Zwangsmaßnahmen

In Trainings sollen Kenntnisse zur Nachbesprechung von Zwangsmaßnahmen mit den betroffenen Personen vermittelt und die dazu notwendigen Fertigkeiten geübt werden.

In Trainings soll Methoden und Rahmenbedingungen benannt und geübt werden, welche eine sichere Gesprächssituation für Nachbesprechungen ermöglichen.

Orientierung an arbeitsplatzspezifischen Situationen

Bei der Durchführung von Trainings sollen exemplarische Situationen aus der Praxis der Teilnehmenden aufgenommen und bearbeitet werden.

Bei der Durchführung von Trainings sollen unter Einbezug interner und externer Evidenz exemplarische Situationen aus der Praxis der Teilnehmenden reflektiert werden.

Bei der Durchführung von Trainings sollen die benötigten Kompetenzen (Haltung, Fertigkeiten und Wissen) zum Umgang mit den bearbeiteten exemplarischen Situationen aus der Praxis erarbeitet und erprobt werden.

Wahrnehmung, Attribution, Stressmanagement

Bei der Durchführung von Trainings soll mit den Teilnehmenden erarbeitet werden, wie sich die Haltung der Teilnehmenden und ihrer Wahrnehmungen und Zuschreibungen (Attributionen) gegenüber Stress, Ärger, Wut oder schwierigen Verhaltensweisen direkt auf ihre Reaktionen gegenüber Menschen in ihrer Fürsorge auswirken können.

Bei der Durchführung von Trainings soll mit den Teilnehmenden ihre Wahrnehmung, Bewertung und die eigene Emotionsregulation reflektiert werden.

Entscheidungsfindung, Interaktionsgestaltung, Umgebungsgestaltung

In Trainings soll mit den Teilnehmenden erarbeitet werden, wie Entscheidungsfindungsprozesse in Krisen- und Konfliktsituationen ablaufen.

In Trainings sollen den Teilnehmenden die Grundprinzipien und Strategien zur Bewältigung von psychosozialen Notfallsituationen im Team (Alarmierung/Vorbesprechung, Durchführung, Nachbesprechung) vermittelt und mit ihnen eingeübt werden.

In Trainings soll mit den Teilnehmenden der Einfluss von Rahmenbedingungen auf das eigene Handeln reflektiert werden.

In Trainings soll die Wichtigkeit der Früherkennung von Krisen und der zeitnahen Intervention hervorgehoben werden.

In Trainings soll vermittelt werden, dass es erfolgsversprechender ist, dass in Krisensituationen nur eine Person des multiprofessionellen Teams mit der Person in der Krise kommuniziert. Dieses wichtige Prinzip soll in den Trainings erfahrbar gemacht werden.

Kommunikation, Interaktion, Deeskalation

In Trainings soll den Teilnehmenden ein systematisches Training von verbaler und nonverbaler Deeskalation mit verschiedenen Methoden vermittelt werden.

In Trainings soll mit den Teilnehmenden die Bedeutung der subjektiven Wahrnehmung sowie Not/Bedürfnis hinter der Aggression vermittelt und erfahrbar gemacht werden.

In Trainings soll mit den Teilnehmenden der Umgang mit Konflikten und das Erarbeiten kooperativer Lösungswege geübt und reflektiert werden.

In Trainings soll mit den Teilnehmenden der Umgang mit Beleidigungen und Demütigungen vermittelt und eingeübt werden.

In Trainings soll mit den Teilnehmenden das Wahrnehmen und Interpretieren von Körpersprache sowie die laufenden Modifikationen des eigenen Verhaltens in der Interaktion geübt werden.

In Trainings soll mit den Teilnehmenden das deeskalierende und sicherheitsbewusste Verhalten im Raum geübt werden (Nähe und Distanz, Beachten von territorialen Prinzipien, Sicherheitsstand, Aufhalten (Stoppen), Ausweichen bei Distanzunterschreitungen, Beachtung von Fluchtwegen).

In Trainings soll mit den Teilnehmenden die Grundprinzipien für die Kontaktaufnahme und den Beziehungsaufbau mit erregten Menschen reflektiert und geübt werden.

In Trainings soll mit den Teilnehmenden Kommunikationstechniken geübt und reflektiert werden (aktives Zuhören, Widerspiegelungen, Konkretisierung etc.)

Kommunikationsgestützte Körperinterventionen

In Trainings sollen Körperinterventionen immer zusammen mit Kommunikationskompetenzen vermittelt werden. Während der Durchführung soll ein kontinuierlicher Kontakt sichergestellt und eine deeskalierende Grundhaltung vermittelt werden.

In Trainings sollen ausschließlich Körperinterventionen vermittelt werden, die verhältnismäßig, möglichst schmerzfrei und bewegungsphysiologisch sind. Festhaltetechniken sollen immer schmerzfrei sein. Der Einsatz von Schmerz zum Erzwingen von Compliance (Schmerzcompliance) ist abzulehnen und soll in den Trainings kritisch reflektiert werden.

In Trainings soll bei der Vermittlung von Körperinterventionen immer auf die möglichen Risiken bei der Anwendung hingewiesen und Präventionsmaßnahmen vermittelt werden. z.B. in Bezug auf Atemwege, Vitalfunktionen und Verletzungen.

Sichere Trainings von kommunikationsgestützten Körperinterventionen (kgK)

Zur sicheren Durchführung von Trainings sollen folgende Punkte berücksichtigt werden:

- ✓ ausreichend Raum, rutschfeste Unterlagen, keine gefährlichen Gegenstände
- ✓ Hygienerichtlinien
- ✓ Angemessenes Verhältnis Trainer*innen/Teilnehmende
- ✓ Information über Regeln, Verhaltensrichtlinien und Risiken der kommunikationsgestützten Körperinterventionen (kgK)
- ✓ Abfrage und Berücksichtigung von körperlichen und seelischen Beeinträchtigungen
- ✓ Setzen von angemessenen Trainingszielen, -zeiten und Pausen

8.4 Trainingszeitpunkt

Mitarbeitende mit direktem Kontakt zu Nutzenden sollen zeitnah nach Eintritt (spätestens nach 6 Monaten) an einem Basistraining teilnehmen.

8.5 Trainingsumfang

Der Trainingsumfang soll den zu vermittelnden Kompetenzen (Haltung, Fertigkeiten, Wissen) angepasst sein, so dass Kompetenzerwerb, Kompetenzvertiefung und Praxistransfer sichergestellt sind.

8.6 Transferunterstützende Maßnahmen

Transferunterstützende Maßnahmen

Auffrischungstrainings/Refresher bei welchen die Kompetenzen aufgefrischt, erweitert und vertieft werden, sollen

- beim Einsatz von Kontroll- und Festhaltetechniken mindestens jährlich,
- bei Trainings ohne Kontroll- und Festhaltetechniken mindestens zweijährlich,

absolviert werden.

Inhalte der Auffrischungstraining/Refresher

Auffrischungstrainings/Refresher sollen Deeskalationsstrategien und die kommunikativen Fähigkeiten vertiefen.

Auffrischungstrainings/Refresher sollen aktuelle Frage- und Problemstellungen aus der Praxis aufnehmen und bearbeiten.

Auffrischungstrainings/Refresher sollen die zuvor gelernten Interventionen trainieren und vertiefen.

Auffrischungstrainings/Refresher sollen spezifische, für die Praxis relevante Varianten, trainieren.

Auffrischungstrainings/Refresher sollen über Weiterentwicklungen im Aggressions-, Deeskalations- und Sicherheitsmanagement informieren

Weitere Formen der Transferunterstützung nach den Trainings

Zur Verbesserung des Transfers der im Training erlernen Kompetenzen sollen Unterstützungsmaßnahmen wie Aufbaukurse, Teamtrainings, Praxisanleitung, von Trainer*innen moderierte Nachbesprechungen implementiert werden.

*9. Empfehlungen für Trainer*innen und Anbietende*

Grundhaltung und Kompetenzen der Trainer*innen

Trainer*innen sollen eine respektvolle, würdevolle und achtsame Grundhaltung vorleben und vermitteln.

Trainer*innen sollen die aktuellen ethischen und rechtlichen Rahmenbedingungen kennen und vermitteln sowie bestehende fachliche Leitlinien in der Praxis anwenden.

Trainer*innen sollen in der Lage sein, multiprofessionelle Teams in Prävention und im Umgang mit Aggression/Gewalt und Fragen der Sicherheit zu beraten und zu unterstützen.

Trainer*innen sollen in der Lage sein, den Trainingsbedarf aufgrund der praxisbezogenen Notwendigkeiten (TBA) abzuleiten und daraus ein passendes Trainingscurriculum zusammen zu stellen und weiterzuentwickeln.

Qualifikation und Kompetenzerhaltung der Trainer*innen

Trainer*innen sollen über eine formal bescheinigte Qualifikation als Trainer*in zu den in dieser Praxisempfehlung angeführten Kompetenzen verfügen.

Trainer*innen sollen sich in den angeführten Kompetenzen fort- und weiterbilden und dieses nachweisen.

Auszug aus dem Dokument:

NAGS AT, NAGS D, NAGS CH. (2024). Leitlinie für die Planung, Durchführung und Auswertung von Trainings im Aggressions-, Deeskalations- und Sicherheitsmanagement im Gesundheits- und Sozialwesen.

Bern, Lüneburg, Wien.

ISBN 978-3-00-080669-8