



Professional **A**ssault **R**esponse **T**raining
Professionell handeln in Gewaltsituationen

Das PART®-Deeskalationskonzept
Ein Konzept für Lösungen bei Aggression und
Gewalt in verschiedenen Arbeitsfeldern

Übersicht

1. Einführung	5
2. Das PART®-Konzept	6
2.1 Die Zielgruppen	7
2.2 Ursprünge des PART®-Konzepts	7
2.3 Die Ziele des PART®-Konzepts – Was kann man lernen?	8
2.4 Die berufsethische Grundhaltung	9
2.5 Das PART®-Konzept als Kriseninterventionskonzept	10
3. Die Seminarformen	11
3.1 PART®-Basisseminare	11
3.2 PART®-Inhousetrainer-Ausbildung	13
4. Die Implementierung des PART®-Konzepts in eine Institution	14
5. Qualitätssicherung	15
6. Häufig gestellte Fragen	16
7. Kurz gefasst	17
Kontakt	18

1. Einführung

Von der Europäischen Agentur für Sicherheit und Gesundheitsschutz am Arbeitsplatz wurde Gewalt am Arbeitsplatz als eines der neuen und wachsenden Risiken in der Arbeitswelt klassifiziert. Auswertungen von Unfallkassen und Berufsgenossenschaften weisen darauf hin, dass Verletzungen durch gewalttätig handelnde Personen einen erheblichen Anteil an Personalausfällen verursachen. Durch Gewalt am Arbeitsplatz können wiederholte und längere Fehlzeiten von Mitarbeitern, eine sinkende Arbeitszufriedenheit, höhere Kündigungsraten und nicht zuletzt auch Unsicherheiten bei den zu Betreuenden auftreten. Auch verlangen neue Rechtsvorschriften, wie beispielsweise Wohn- und Teilhabegesetze auf Länderebene, systematische, gut entwickelte Strategien für potenziell verletzende Konflikte in immer mehr Arbeitsbereichen.

Der strukturierte und planvolle Umgang von Institutionen gegen Gewalt am Arbeitsplatz hat daher nicht nur einen betriebswirtschaftlichen Nutzen, sondern kann auch als Qualitätsmerkmal angesehen werden.

So ist der Bedarf nach qualifizierter Fortbildung zu dem Thema des Umgangs mit aggressiv auftretenden und gewalttätig handelnden Klienten deutlich gestiegen.

Das PART®-Konzept ist eine Reaktion auf die gesetzliche Verantwortung der Institutionen für die Arbeitssicherheit und auf die Fortbildungsbedürfnisse der Mitarbeitenden. Es berücksichtigt alle wesentlichen Forderungen, die an eine Qualifizierung von Fachkräften zu stellen sind.

Das PART®-Konzept baut auf langjährige, internationale Erfahrungen auf und vermittelt die notwendigen Kenntnisse, Fähigkeiten und Haltungen.

Das erste Interesse – auch und gerade im Sinne der Arbeitssicherheit – gilt zunächst einmal der körperlichen Unversehrtheit und der Würde sowohl des Klienten als auch der Mitarbeitenden.

Der sich aggressiv oder gewalttätig verhaltende Klient wird im PART®-Konzept als Mensch in einer Krise und damit verbundenem Kontrollverlust angesehen. Es wird der größte Wert darauf gelegt, körperliche Auseinandersetzungen zu vermeiden. Prävention und Deeskalation sind hierbei zentrale Begriffe – Kompetenzen, die unter anderem durch Beratung und Workshops mit der Geschäftsführung und in Seminaren vermittelt werden. Grundlage ist ein systematisch entwickeltes Seminarkonzept, das in einem umfangreichen Handbuch zusammengefasst ist.

Der Grundsatz des PART®-Konzepts ist

Die Würde und die Sicherheit aller Konfliktbeteiligten sind wesentliche Bestandteile einer Problemlösung.

2. Das PART®-Konzept

Das PART®-Konzept ist ein praxiserprobtes und international verbreitetes Deeskalationskonzept. Das Material gründet auf weithin akzeptierten professionellen Ansätzen und verbalen sowie körperlichen Interventionstechniken, die sich seit vielen Jahren bewährt haben. In den verschiedenen Bausteinen werden Interventionsmöglichkeiten aller Präventionsebenen (primär, sekundär, tertiär) differenziert berücksichtigt.

Das Konzept setzt voraus, dass die Fachkräfte ihre berufsbezogenen Fähigkeiten beherrschen und anwenden können. Die Seminare vermitteln ergänzend die Kompetenzen für den Umgang mit aggressiven bzw. gewalttätigen Krisensituationen.

Das Handbuch, das die Grundlage der Seminare bildet, enthält alle wesentlichen Inhalte, Prinzipien und Übungen des Konzepts. Es dient als strukturierendes Arbeitsbuch für das Seminar sowie zur Nacharbeit in den Institutionen, besonders wenn es zu gewalttätigen Vorfällen gekommen ist oder präventive Maßnahmen verbessert werden sollen.

Das Konzept bietet einen grundsätzlichen Zugang zum Umgang mit aggressivem und gewalttätigem Verhalten und nicht nur eine Reihe von „Techniken“. Es werden Prinzipien gelehrt, die von den Teilnehmenden für ihr Arbeitsfeld konkretisiert und eingeübt werden. Dabei geht es auch und vor allem um die Entwicklung einer Haltung gegenüber den Klienten, die sich in einer Krise befinden.

In Institutionen, in denen das Konzept zum Standard gemacht wurde und alle Mitarbeitenden durch Basis- und Auffrischungsseminare geschult wurden, wird durchweg von einem deutlichen Rückgang von aggressiven und gewalttätigen Verhaltensweisen berichtet. Dabei haben sich insbesondere vorausschauende Vorsichtsmaßnahmen und Krisenkommunikation als effektiv herausgestellt. Selbst in sehr risikobehafteten Arbeitsfeldern wie der Akutpsychiatrie hat sich gezeigt, dass entsprechend geschulte Mitarbeitende erfolgreich sind.

Das PART®-Konzept ist ein lizenziertes Produkt und als Marke registriert. Seit Januar 2014 wird das Konzept über die PART-Training GmbH weiterentwickelt und von dort werden sämtliche Angebote in den deutschsprachigen Ländern organisiert und durchgeführt.

2.1 Die Zielgruppen

Das PART®-Konzept wurde entwickelt für Menschen, die mit anderen Menschen arbeiten, z. B. in den Arbeitsfeldern:

- Gesundheitswesen
- Jugendhilfe
- Behindertenhilfe
- Altenhilfe
- Suchthilfe
- Wohnungslosenhilfe
- Schule und vorschulische Erziehung
- öffentliche Verwaltung
- gewerbliche Unternehmen

2.2 Ursprünge des PART®-Konzepts

Die erste Version des PART®-Konzepts wurde von Dr. Paul Smith im Jahr 1975 in Kalifornien entwickelt. Das Ziel des Kurses war, den Mitarbeitenden einer psychiatrischen Klinik Festhaltetechniken zu vermitteln. Schnell wurde jedoch klar, dass deren Vermittlung nicht zu dem gewünschten Ergebnis führte, wenn nicht gleichzeitig gelehrt würde, wie man schon im Vorfeld Krisen vermeiden könnte. Körperliche Interventionen sollten nicht als Mittel der Wahl missverstanden, sondern als letzter Ausweg eingesetzt werden. Das Konzept liegt seit 1982 als „Professional Assault Response Training“ (PART®) vor. Es legt den Schwerpunkt auf Selbstkontrolle, die Fähigkeit Risiken abzuwägen sowie auf verbale Krisenintervention.

Seit den ersten Seminaren in Deutschland (1996) flossen auch die hier gemachten Erfahrungen in das Konzept ein. In Deutschland, Österreich und der Schweiz ist das Konzept inzwischen in vielen Institutionen eingeführt, in den meisten davon bereits Standard, insbesondere in psychiatrischen Kliniken, Jugendhilfe- und Behinderteneinrichtungen. Es wurden bisher in diesen Ländern über 850 PART®-Inhousetrainer ausgebildet, die in ihren Institutionen die Fachkräfte schulen.

Auf der Grundlage der Erfahrungen von Seminarteilnehmenden und Fachleuten entwickelte Wolfgang Papenberg in den Jahren 2005 bis 2013 inhaltlich wesentlich überarbeitete und ergänzte Versionen für den deutschsprachigen Raum. Sie gehen in mehreren Elementen über das ursprüngliche Konzept hinaus.

2.3 Die Ziele des PART®-Konzepts – Was kann man lernen?

Das PART®-Konzept wurde entwickelt, damit:

1. Präventiv gewalttätig eskalierende Krisen verhindert werden (primäre Prävention).
2. Krisensituationen frühzeitig richtig eingeschätzt und angemessen und kompetent interveniert werden kann (sekundäre Prävention).
3. Die Vorfälle konsequent ausgewertet und die Ergebnisse zur Prävention genutzt werden (tertiäre Prävention).

In den Seminaren werden Grundlagen vermittelt, um in allen Phasen einer Krisensituation adäquat agieren und reagieren zu können. Die Ziele des Konzepts bezogen auf die Fachkräfte sind:

- Stärkung der Selbstsicherheit,
- Vermittlung von Maßstäben für angemessenes Handeln in Krisensituationen,
- Befähigung der Fachkräfte, die Aggressoren nicht als Gegner zu betrachten, sondern als Menschen, die sich in einer Krise befinden,
- Vorbeugung von Eskalationen durch Sicherheit vermittelndes Auftreten und vorausschauendes Handeln,
- Deeskalation durch frühzeitige kompetente Krisenkommunikation,
- Vermeidung von Verletzungen durch effektive und schonende Selbstschutztechniken,
- Herstellen von Sicherheit in bereits eskalierten Situationen – wenn nötig – durch den Einsatz von Festhaltetechniken.

Diese Ziele orientieren sich an den Sicherheitsbedürfnissen aller Beteiligten.

2.4 Die berufsethische Grundhaltung

Die Basis des PART®-Konzepts ist der grundsätzlich respektvolle Umgang mit Klienten im Allgemeinen, besonders aber in Krisensituationen. Daher gilt:

Die Persönlichkeitsrechte und die Würde des Klienten zu achten und dabei Sicherheit für alle Beteiligten herzustellen, ist das oberste Ziel des PART®-Konzepts.

Körperliche Interventionstechniken, die den Klienten Schmerz zufügen oder die sie körperlich schädigen können, werden aus dieser berufsethischen Haltung sowie rechtlichen Gründen nicht vermittelt.

Außerdem hat sich in den vielen Jahren der praktischen Anwendung des Konzepts gezeigt, dass die vermittelten Körpertechniken auch in sehr kritischen Situationen sicher durchführbar sind und zum Ziel führen.

Daher:

Reaktionsweisen, die absichtlich Schmerz hervorrufen, verletzen grundlegende Persönlichkeitsrechte. Sie stehen in direktem Gegensatz zu den Prinzipien des PART®-Konzepts.

Bei allen körperlichen Interventionen ist der Grad der Gefährlichkeit der Maßstab des Handelns. Es wird nur so weit eingegriffen, wie es nötig ist, um Sicherheit herzustellen, und nur solange Gefahr besteht. Insbesondere bei Zwangsmaßnahmen muss man sich bewusst sein, dass dies massive Eingriffe in die Persönlichkeitsrechte bedeuten und daher verantwortungsbewusst eingesetzt werden müssen.

Mit Recht kann von Seiten der Klienten und deren Angehörigen erwartet werden, dass Fachkräfte in den angesprochenen Arbeitsfeldern auf Krisensituationen vorbereitet und in der Lage sind, diese professionell zu lösen (Stichwort: Garantenpflicht).

2.5 Das PART®-Konzept als Kriseninterventionskonzept

Von Institutionen, in denen man mit Menschen zu tun hat, die möglicherweise aggressiv oder gewalttätig werden können, erwartet man, dass sie Interventionspläne haben, wie Mitarbeitende darauf reagieren. Das Konzept geht davon aus, dass alle Verhaltensweisen eine Funktion haben und in der Regel dazu dienen, bestimmte Bedürfnisse zu befriedigen. Es geht auch davon aus, dass aggressive Verhaltensweisen genauso sehr ein Problem für die Klienten sind wie für die Fachkräfte.

Das Konzept setzt voraus, dass es für die Klienten einen fachlich begründeten Plan gibt, in dem problematische Situationen vorausgedacht sind. Die Prinzipien des Konzepts haben als Ziel, diese Pläne zu ergänzen.

PART®-Krisenreaktionen werden eingesetzt, wenn der alltägliche Interventionsplan nicht ausreicht und es eine unmittelbare Bedrohung gibt. Die Schlüsselfrage, die man sich im Hinblick auf die Prinzipien des Konzepts zunächst beantworten muss, lautet:

Ist das Verhalten (überhaupt) gefährlich?

Es gibt einen Unterschied zwischen „gefährlichem“ und „herausforderndem“ Verhalten, also solchem, das Fachkräfte als unangenehm, nervend oder provozierend erleben, das aber als solches nicht gefährlich ist. Wenn es gefährlich wird, sollte man eine zusätzliche Handlungsstrategie haben.

3. Die Seminarformen

3.1 PART®-Basisseminare

PART®-Basisseminare dauern in der Regel drei Tage und werden an die organisatorischen Möglichkeiten und Bedürfnisse der Institutionen angepasst. Während des Seminars werden alle Inhalte und Kompetenzen zum professionellen Umgang mit Aggression und Gewalt den Teilnehmenden vermittelt und mit ihnen eingeübt.

Kapitel 1) Geschichte und Hintergrund des Konzepts

- Wie ist das Konzept entstanden?
- Die berufsethische Grundlage: Würde und Sicherheit

Kapitel 2) Das Ziel meiner Arbeit

- Was tun wir in unserer Institution, um sichere Alternativen zu gewalttätigen Verhaltensweisen zu fördern?

Kapitel 3) Professionalität und persönliches Auftreten

- Was brachte mich zu dieser Arbeit, und was hält mich hier?
- Was sind meine Einstellungen gegenüber den Klienten?
- Wie beeinflussen meine Stimmungen mein Verhalten gegenüber meinen Klienten?

Kapitel 4) Vorbereitung auf die Arbeit

- Bin ich darauf vorbereitet, mit manchmal aggressiven oder gewalttätigen Menschen zu arbeiten?
 - a) Bin ich mir bewusst, wie meine Kleidung sich auf meine Reaktionsfähigkeit und die Klienten auswirkt?
 - b) Kann ich mich in meiner Umgebung sicher bewegen?
 - c) Habe ich genug Informationen über den Klienten, seine Problematik und seine derzeitige Verfassung?
 - d) Habe ich eine gute Beobachtungsstrategie?
 - e) Habe ich einen effektiven Selbstkontrollplan?

Kapitel 5) Auslöser von Aggression und Gewalt

- Kann ich Auslöser feststellen und alternative Reaktionen anbieten, die das Verletzungsrisiko reduzieren?

Kapitel 6) Der Handlungsrahmen Krisenintervention

- Kann ich den Grad der Gefährlichkeit des Klientenverhaltens feststellen?
- Kann ich meine Reaktion auf den Grad der Gefährlichkeit angemessen einstellen?

Kapitel 7) Krisenkommunikation

- Wenn wir auf eine Person reagieren, die mit körperlicher Gewalt droht, können wir durch verbale und non-verbale Krisenkommunikation zur Deeskalation beitragen? (mit Praxissimulationen)

Kapitel 8) Ausweich-, Befreiungs- und Selbstschutztechniken

- Wenn die Situation sich mit Krisenkommunikation allein nicht lösen lässt, können wir Verletzungen dadurch vermeiden, dass wir ausweichen, uns aus Festhaltgegriffen befreien und Selbstschutztechniken einsetzen?

Kapitel 9) Zwangsmaßnahmen

- Falls wir es nicht schaffen, Zwangsmaßnahmen durchzuführen, könnte jemand ernsthaft verletzt werden?
- Wenn wir versuchen, Zwangsmaßnahmen durchzuführen, haben wir genug Mitarbeitende, um dies auf eine sichere Art zu tun?
- Sind die diensthabenden Fachkräfte genügend ausgebildet?

Kapitel 10) Nachbereitung – Dokumentation, Nachbesprechung, Mitarbeiterfürsorge

- Geben meine Berichte den aggressiven Vorfall und die Interventionen genau wieder?
- Welche Folgerungen ziehen wir aus dem Vorfall?
- Wie hat der Klient die Krisenintervention erlebt?
- Benötigen die beteiligten Mitarbeitenden wegen starker emotionaler Betroffenheit weitergehende Hilfen?

3.2 PART®-Inhousetrainer-Ausbildung

Die PART®-Inhousetrainer-Ausbildung dauert sieben Tage und wird in der Regel in zwei Blöcken durch Trainer mit PART®-Ausbilderlizenz durchgeführt. Nach der vollständigen erfolgreichen Teilnahme erhalten die Teilnehmenden das PART®-Inhousetrainer-Zertifikat. Dieses berechtigt dazu, Basisseminare und Auffrischungsseminare sowie kollegiale Beratungen in der eigenen Institution durchzuführen.

Jede Ausbildung umfasst das Basisseminar mit vertiefenden Inhalten und Informationen zur Rolle als Trainer, einschließlich umfangreicher schriftlicher Materialien.

Die Ausbildung besteht aus Informationsblöcken, Selbstreflexionsphasen, Kleingruppenarbeit, Praxissimulationen zur Krisenkommunikation und Übungen zu den Körpertechniken. Dabei werden in die Praxis übertragbare Grundlagen und Prinzipien für alle unter Punkt 2.1. genannten Arbeitsfelder gelehrt.

Informationen zur Rolle als Trainer

Kapitel 11) Planung und Durchführung eines PART®-Basisseminars

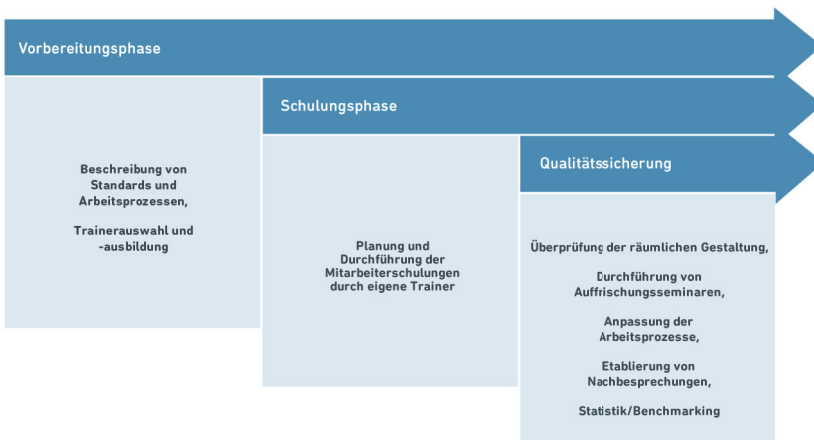
- Grundlage der PART®-Inhousetrainer-Ausbildung
- Prinzipien für das Lernen als Erwachsener
- Ziele, Planung und Durchführung eines Basisseminars
- Umgang mit besonderen Teilnehmenden

Weitere Inhalte:

- Verhaltensstandards für Fachkräfte
- Maßstäbe für gelungene Kriseninterventionen
- Bewertung einzelner Kriseninterventionen
- Anwendung in der eigenen Institution
- Abschlusspräsentationen der Teilnehmenden
- Einbindung des PART®-Konzepts in das Qualitätsmanagement

Mit eigenen PART®-Inhousetrainern ist man in der Seminargestaltung und der Zeitplanung flexibel. Man hat gleichzeitig speziell für Krisenprävention und -intervention ausgebildete Fachkräfte vor Ort, die auch außerhalb der Seminare ansprechbar sind und die in entsprechende Arbeitsgruppen zum Thema Arbeitssicherheit eingebunden werden sollten. Nicht zuletzt ist diese Lösung wirtschaftlicher als die Seminardurchführung durch externe Trainer.

4. Die Implementierung des PART®-Konzepts in eine Institution



In Anbetracht klarer gesetzlicher Vorgaben und Verantwortungen zur Arbeitssicherheit richten sich die Angebote der PART-Training GmbH in der Regel als erstes an die Führungsebene einer Institution. In Workshops werden beispielsweise das PART®-Konzept vorgestellt, Rahmenbedingungen besprochen und eine gemeinsame Strategie zur Implementierung des Konzepts festgelegt. Dabei können bereits Prozesse und Abläufe zum professionellen Umgang mit Aggression und Gewalt erarbeitet werden. Anschließend werden die Ergebnisse der Beratung in den Implementierungsprozess integriert.

Die Vermittlung der unter Punkt 2.3. genannten Kompetenzen geschieht in Basisseminaren mit den Mitarbeitenden der Institutionen, entweder durch externe PART®-Trainer oder durch eigene PART®-Inhousetrainer.

Weiterhin können Informationsveranstaltungen zur Vorstellung des PART®-Konzepts und zur Darstellung der Implementierungsstrategie für eine größere Anzahl der Mitarbeiter angeboten werden.

5. Qualitätssicherung

Für PART®-Trainer

Nach erfolgreicher Trainerausbildung müssen die Inhousetrainer vier Seminartage pro Jahr nachweisen, um die Inhousetrainer-Lizenz bis maximal zum dritten Jahr nach der Ausbildung zu verlängern. Im dritten Jahr nach der Ausbildung ist die Teilnahme an einem zweitägigen Auffrischungs- und Vertiefungsseminar obligatorisch, um die Lizenz für drei weitere Jahre zu verlängern. So ist sichergestellt, dass die PART®-Trainer sich vertieft in die Materie einarbeiten, ihr Handeln reflektieren sowie stets die aktuellen Seminarunterlagen verwenden. Daneben besteht jederzeit die Möglichkeit, an weiteren Auffrischungs- und Vertiefungsseminaren teilzunehmen oder durch einen PART®-Ausbilder in der eigenen Einrichtung supervidiert zu werden.

Für das PART®-Konzept

Die Sicherung der Qualität des Konzepts geschieht auf mehreren Ebenen:

- Dem Konzept liegt ein Seminarhandbuch zugrunde, das den Inhalt und Ablauf des Seminars strukturiert. So ist sichergestellt, dass von allen PART®-Trainern stets die gleichen Inhalte in aufeinander aufbauenden Schritten behandelt werden. Es ist damit gewährleistet, dass alle Teilnehmenden am Seminarende eine vergleichbare Qualifikation erworben haben.
- Ob und wie gut die erworbenen Fähigkeiten in der Berufspraxis umgesetzt werden, muss von der jeweiligen Leitung überprüft werden. Eine Hilfestellung dazu bietet das letzte Kapitel des PART®-Trainerhandbuchs zur Evaluation.
- Die PART®-Trainer senden regelmäßig die Rückmeldebögen ihrer Seminarteilnehmenden an die Geschäftsstelle der PART-Training GmbH, wo wesentliche Aussagen in die Überarbeitung des Konzepts einfließen.
- Regelmäßige Rückmeldungen mit Institutionen, die das Konzept anwenden, fließen in die Weiterentwicklung ein.
- Es findet ein enger inhaltlicher Austausch mit einem der ursprünglichen amerikanischen Autoren statt, sodass von dort kommende neue Entwicklungen berücksichtigt werden können, soweit sie für den deutschsprachigen Raum relevant sind.
- Nicht zuletzt wird die Entwicklung des Konzepts durch eine aktive Beteiligung an multiprofessionellen Fachdiskussionen und Teilnahme an internationalen Fachkongressen sowie Fachpublikationen dokumentiert.

6. Häufig gestellte Fragen

Unter welchen Bedingungen ist es für eine Institution sinnvoll, ein Basisseminar durchzuführen?

Bei kleineren Institutionen bis zu 30 Fachkräften, bei größeren zum Kennenlernen des Konzepts.

Unter welchen Umständen sollte eine Institution eigene PART®-Inhousetrainer ausbilden lassen?

Grundsätzlich empfiehlt sich für alle Institutionen die Ausbildung von Inhousetrainern. Das hat Vorteile für die Flexibilität der Termingestaltung der Seminare, und es ist möglich, jederzeit auf aktuellen Bedarf reagieren zu können. Auch die Begleitung von Teams in schwierigen Arbeitsphasen sowie das Angebot von internen Auffrischungsseminaren ist leichter zu organisieren.

Muss man vor der Trainerausbildung das Basisseminar besucht haben?

Nein, das Basisseminar ist auch Inhalt der Trainerausbildung.

Kann man als Inhousetrainer Basisseminare allein durchführen?

Ja, es empfiehlt sich allerdings, zu zweit Seminare zu leiten. Das erleichtert die Arbeit und erhöht durch den gegenseitigen Austausch die Qualität der Seminare. Auch ist es einfacher, auf schwierige Seminarsituationen zu reagieren.

Welche Kosten entstehen nach der Inhousetrainer-Ausbildung?

Alle drei Jahre entstehen Kosten für ein zweitägiges Auffrischungs- und Vertiefungsseminar für die Inhousetrainer. Für die eigenen Seminare fallen nur interne Kosten an (Druck der Handbücher, Seminarorganisation usw.).

Welche Förderungsmöglichkeiten gibt es?

Bei der PART®-Inhousetrainer-Ausbildung handelt es sich in der Regel um eine öffentliche Veranstaltung, die unter anderem durch Bundes- oder Landesmittel förderungsfähig sein kann. Weiterhin wurde die Ausbildung auch bereits durch Unfallkassen und Berufsgenossenschaften gefördert. Eine Nachfrage bei den zuständigen Stellen ist absolut sinnvoll.

7. Kurz gefasst

Das PART®-Konzept

- gründet auf Werten von Würde und Sicherheit und berufsethischen Positionen,
- vermittelt alle wesentlichen Haltungen, Kenntnisse und Fertigkeiten für Prävention,
- Krisenintervention und Nachbereitung von aggressiven und gewalttätigen Situationen,
- ist praxisorientiert in der Seminardurchführung und späteren Anwendung,
- basiert auf schriftlichen Materialien, die auch später für die Problembearbeitung genutzt werden können,
- vermittelt Prinzipien des Handelns und nicht „Rezepte“ für einzelne Situationen,
- erhöht die Selbstsicherheit der Fachkräfte,
- stärkt die Eigenbeobachtung und die Selbstreflektion,
- erfordert einen überschaubaren zeitlichen Aufwand,
- hat sich in über 40 Jahren auch in besonders risikobehafteten Arbeitsfeldern bewährt.

Kontakt:

PART-Training GmbH
für Prävention, Deeskalation und Beratung
Jens Schikora, Geschäftsführender Gesellschafter
Auf der Altstadt 49
D-21335 Lüneburg

Tel: +49 (0) 4131-7770430

Fax: +49 (0) 4131-7770431

info@parttraining.de

www.parttraining.de

© PART-Training GmbH, Lüneburg 2016

