

# Umgang mit verbaler Aggression

---

## Subtitel

Verbale Deeskalation im Kundenkontakt

## Beschreibung

Aggressives Verhalten provoziert und verursacht Angst und Ärger. Anhand von Praxisbeispielen erlernen Sie Fähigkeiten und Fertigkeiten, um präventiv und deeskalierend wirken zu können.

## Lernziel

Sie

- benennen die Ursachen für provozierendes, aggressives Verhalten,
- erkennen Situationen im Berufsalltag mit erhöhtem Aggressions- und Angstpotenzial,
- wenden Massnahmen zur Deeskalation an,
- setzen Verhaltensweisen zur Eigensicherung ein.

## Inhalt

- Ursachen und Auslöser von Aggression und Gewalt
- Aggressive und beängstigende Verhaltensweisen
- Konflikt und Konfliktlösung
- Umgang mit eigenen Aggressionen in der Berufsrolle
- Handlungsoptionen für den Arbeitsalltag

## Zielpublikum

Mitarbeitende und Kader, die mit aggressiven, drohenden bis gewaltbereiten (verbal oder nonverbal) Personen konfrontiert sind.

## Voraussetzungen

nicht vorhanden

## Methoden

Kurzinputs, Gruppenübungen, Diskussionen, Rollenspiele anhand von konkreten Praxisfällen mit Video-Auswertung

## Hinweise

Der Kurs wird mit Teilnehmenden aus den verschiedensten Berufsbereichen durchgeführt. Aus diesem Grund wird auf fachspezifische Probleme minimal eingegangen. Bei Bedarf kann ein Kurs im Fachbereich angeboten werden.

## Vorbereitungsaufgabe

Kurze Vor- oder Nachbereitungsaufgabe

## **Daten/Zeiten**

### **Durchführung 1**

Wegen COVID-19 abgesagt

### **Durchführung 2**

30. Oktober 2020 08:30-17:30

13. November 2020 08:30-17:30

## **Dauer**

2 Tage

## **Kosten**

Preis auf Anfrage

## **Ort**

Whs. Schulungszentrum Werd, Zürich

## **Leitung**

Stefan Reinhardt

## **Anbieter**

HR Stadt Zürich

## **Kontakt**

Bildungsmanagement

044 412 35 99