



## Seminarangebot

### Mit Aggressionen und Gewalt im beruflichen Alltag umgehen

Kennziffer	Termin	Dauer	Ort	Preis
H907	auf Anfrage	2 Tage	Inhouse	auf Anfrage

**Zielgruppe:** Beschäftigte aller Bereiche mit Publikumsverkehr

**Leitung:** Uwe Ruffer  
Diplom-Kriminalist, Supervisor (SG), Verhaltenstrainer

### Beschreibung:

Sie kennen das sicher: eine aufgebrachte Bürgerin im Büro, ein wütender Bürger, der Sie bedroht, weil er ein „Knöllchen“ bekommen hat oder ähnliche Situationen.

Aggressionen und Gewalt im öffentlichen Leben nehmen zu und gehören auch immer öfter zu Ihrem beruflichen Alltag. Nicht selten sind Beschäftigte des öffentlichen Dienstes bei einem Übergriff auf sich allein gestellt, insbesondere im Außendienst.

Unsicherheiten, Befürchtungen oder gar Angst hinsichtlich des eigenen Verhaltens während und nach einer Konfliktsituation wirken sich auf das eigene Sicherheitsgefühl und auf Ihre Arbeitszufriedenheit aus.

Das auf die öffentliche Verwaltung zugeschnittene Seminar knüpft an praktische polizeiliche Erkenntnisse der Deeskalation an. Sie haben hier die Gelegenheit, die Situation einer drohenden körperlichen Auseinandersetzung theoretisch und praktisch zu reflektieren. So werden Sie für dieses Thema sensibilisiert und können sich im Ernstfall effektiv selbst helfen oder anderen erfolgreich beistehen.

### Inhalte:

- Strategien und Prinzipien in Vorbereitung auf zu erwartende Bedrohungen und körperliche Angriffe
- rollenspezifisches Täter- und Opferverhalten
- kommunikative Besonderheiten in Konfliktsituationen
- mit der eigenen Angst und mit Stress umgehen
- bedrohliche Situationen schnell erkennen und deuten
- auf Provokationen deeskalierend handeln
- eigene Stärken und Ressourcen erkennen und ausbauen
- erlebte Übergriffe verarbeiten