

BGM-Maßnahme

WORKSHOP:

**„VERHALTEN UND MAßNAHMEN
BEI AGGRESSIVEN UND
ÜBERGRIFFIGEN KONTAKTEN“**

BARMER
Gesundheitsmanagement
für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter



BGM-Maßnahme: „Verhalten und Maßnahmen bei aggressiven und übergriffigen Kontakten“

■ Bedarf

Der Ton im Kundenverkehr wird rauer, ein allgemeiner Trend im Dienstleistungssektor. Die steigende Zahl von melderelevanten Tatbeständen nach der SIKO, Rückmeldungen aus Gesprächen mit den Betriebsärzten, Führungskräften und Personalvertretungen belegen diese Entwicklung. Sowohl aus Gründen des Arbeitsschutzes, als auch zur Stressreduktion gilt es, Beschäftigte als Hauptleidtragende auf die veränderte Situation einzustellen.

■ Ziel der Maßnahme

Handlungskompetenz und Sicherheit durch Workshop und Training sorgt für die Einhaltung der Sicherheits- und Kontrollvorschriften, den Arbeitsschutzvorgaben, als auch für eine Stressreduktion im „Falle eines Falles“. Der moderierte Austausch, die Praxisbeispiele und das anschließende Training im Team vermitteln das notwendige Wissen und die dafür benötigten Werkzeuge.

■ Die Maßnahme

Ein Workshop, durch einen externen Experten „vor Ort“ moderiert und durchgeführt, sorgt für die notwendige Compliance der betroffenen Kundencenter-Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Praxisbeispiele, die Schulung der Wahrnehmung und das selbständige Training kritischer Situation im Umgang mit aggressiven und/oder übergriffigen Kundenkontakten im Team unter Einbeziehung örtlicher Gegebenheiten sorgt für die notwendige Sicherheit und Gelassenheit im Umgang mit solchen Situationen.

Inhalt

▪ GRUNDLAGEN DES KONFLIKTMANAGEMENTS

- Verhaltensmuster mit höherem Risiko
- Wer sind die Betroffenen
- Folgen von Übergriffen

▪ PRÄVENTION

- Präventive Maßnahmen am Arbeitsplatz
- Wer ist für präventive Maßnahmen verantwortlich
- Aufbau eines Präventionsmanagements

▪ GRUNDLAGEN DER KOMMUNIKATION

- Nonverbale Kommunikation, Mimik, Gestik
- Verbale Abwehr
- Grundlagen der Deeskalation
- ...



- ...
- Frühwarnzeichen eskalierender Konfliktsituationen
- Verhaltensstrategien
- Anwendung von Deeskalationstechniken

▪ VERHALTEN BEI KÖRPERLICHEN ANGRIFFEN

- Fluchtstrategien
- Nachsorge nach einem Angriff

▪ VORSCHRIFTEN, REGELN UND GESETZLICHE GRUNDLAGEN



VIELEN DANK

...UND BLEIBEN SIE ENTSPANNT !



BARMER
Gesundheitsmanagement
für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter

