

# Seminar „Umgang mit schwierigen und aggressiven Gesprächspartnern/Personen“ am Dienstag, 24. Oktober 2017



## komba

Die Kommunalgewerkschaft



© Fotolia

Liebe Kolleginnen und Kollegen,

neben besonders aufsehenerregenden Taten, die in der jüngeren Vergangenheit ans Licht der Öffentlichkeit gelangt sind, müssen wir als komba gewerkschaft feststellen, dass Gewalt und Aggressivität gegenüber den Beschäftigten des öffentlichen Dienstes dramatisch zugenommen haben. Die diesbezüglichen Erfahrungen unserer Kolleginnen und Kollegen werden durch die Kriminalstatistik bestätigt. Besonders betroffen sind sensible Bereiche wie Jobcenter, Bürgerbüros, Kindertagesstätten, Ausländerbehörden sowie der Bereich Feuerwehr und Rettungsdienst. Trotz guter Ausbildung und Vorbereitung können Gespräche mit den Betroffenen eskalieren. Ursache für die auftretenden Konflikte sind die nicht erfüllten Erwartungshaltungen, psychische Auffälligkeiten der Betroffenen, fehlende Strategien zur Konfliktvermeidung und vieles mehr. Mit diesem Seminar möchten wir das leider sehr aktuelle Thema „Gewalt im öffentlichen Dienst“ nochmals aufgreifen und praxisnahe Handlungsstrategien für die Beschäftigten vermitteln, Ursachen analysieren und Zeit und Raum zur Reflektion bieten.

Programmfolge/Inhalte  
des komba Seminars „Umgang mit schwierigen und  
aggressiven Gesprächspartnern/Personen“

am 24. Oktober 2017, Beginn 10.30 Uhr,  
FORA-Hotel  
Großer Kolonnenweg 19  
30163 Hannover

Referentin: Silke Brandt, Dipl.-Psychologin

1. Eröffnung und Begrüßung
2. Reflektion der eigenen Belastungssituation
3. Konflikte und Aggressionen  
- Entstehung und Ursachen
4. Umgang mit Menschen mit psychischen Auffälligkeiten
5. Gefahrensituationen
6. Analyse individueller Situationen
7. Fragen und Anregungen

Die Tagung wird gegen 13.00 Uhr zu einem gemeinsamen Mittagessen unterbrochen.

Die Beendigung des Seminars ist für 16.30 Uhr vorgesehen

### Anmeldung

für das komba Seminar

**bis spätestens zum 28. September 2017**

**FAX - ANTWORT: 0511 3360319**

**E-Mail: [info@kombands.de](mailto:info@kombands.de)**

Frau/Herr \_\_\_\_\_

Anschrift \_\_\_\_\_  
\_\_\_\_\_

Telefon \_\_\_\_\_

E-Mail \_\_\_\_\_

**Ich bestätige hiermit, die Teilnahmegebühr**

**80,00 € für komba Mitglieder und**

**120,00 € für Nichtmitglieder**



Seminarausschreibung  
auch online

pro Teilnehmer nach Erhalt der Rechnung zu überweisen.  
Die Rechnung wird Ihnen zusammen mit einer Teilnahme-  
bescheinigung am Veranstaltungstag ausgehändigt.

Unterschrift: \_\_\_\_\_

Bitte Rechnungsadresse angeben, falls von obiger Anschrift  
abweichend (oder Arbeitgeberstempel)