

Kursausschreibung

Dienstag, 5. September 2023, 09.00 – 17.30 Uhr

Gewaltprävention und Deeskalation

Anlass

Mitarbeitende können in ihrer Arbeit situativ mit Gewalt und Aggression (beispielsweise im Zusammenhang mit fehlbaren Kunden) konfrontiert werden. Solche Situationen können sehr belastend sein. Eine gute Präventions- und Interventionsstrategie, basierend auf erprobten Techniken und Verhaltensweisen, kann solche herausfordernde Situationen jedoch rasch entschärfen und deeskalieren.

Der Kurs vermittelt in kompakter Weise das nötige theoretische und praktische Wissen für eine erfolgreiche Präventions- und Interventionsstrategie bei Gewalt und Aggression im Kundenkontakt.

Inhalt / Ziel

Die Kursteilnehmenden sind in der Lage, kritische Situationen zu erkennen und deeskalierend zu handeln.

- kritische Situationen
- Massnahmen für den Selbstschutz
- Techniken und Verhaltensweisen der Deeskalation
- Rückzugsmöglichkeiten und Fluchtwege
- Rolle und Einfluss von Vorurteilen
- rechtliche Grundlagen

Kursleitung

- Fachpersonen von Transsicura

Kursort

Belvoirpark Hotelfachschule Zürich, Höhere Fachschule HF, Seestrasse 141, 8002 Zürich, 044 286 88 11

Adressatenkreis

- Personen mit Kundenkontakt

Kosten

Für **Mitglieder** werden die Kosten wie folgt übernommen:

- Syna: 4 Kurstage / Jahr bzw. 2 Kurstage für Rentner:innen und Lernende
- transfair / transfair Post: 2 Kurse / Jahr
- SwissPersona: max. 1'000 CHF / Jahr

Anschliessend fallen die Kosten zu Lasten der Teilnehmenden.

Nichtmitglieder: CHF 690.– (inkl. Kursunterlagen, Mahlzeiten)

Anmeldung: Bis spätestens Dienstag, 8. August 2023 über die Webseite www.formation-arc.ch