

DGUV Lernen und Gesundheit

Neue Unterrichtsmaterialien für Berufsbildende Schulen

Gewaltprävention: Schwierige Kundensituationen

An Arbeitsplätzen, an denen Beschäftigte direkten Kontakt zu Menschen haben, können durchaus schwierige zwischenmenschliche Situationen entstehen. Sind die Kunden oder Kundinnen respektlos oder sogar gewaltbereit, erfordert es eine hohe soziale und kommunikative Kompetenz sowie eine grundsätzliche Vorbereitung auf emotionale Grenzsituationen, um angemessen und deeskalierend handeln zu können. Gut, wenn besonders junge Berufsanfängerinnen und -anfänger frühzeitig lernen, wie man Gefahrensignale erkennt und auf diese reagiert. Die Schülerinnen und Schüler erarbeiten und üben unter anderem Deeskalationsstrategien erlebnisorientiert mithilfe von Rollenspielen und der Übung „Deeskalationstreppe“.

Die Unterrichtsmaterialien **Schwierige Kundensituationen** vermitteln folgende Inhalte:

- Was ist Gewalt und was empfinde ich persönlich als Gewalt?
- Was sind mögliche Ursachen für aggressives Verhalten und Gewalt?
- Wie verhindere ich Gewalt? (z. B. durch deeskalierendes Verhalten)

Zu den Unterrichtsmaterialien:

<https://www.dguv-lug.de/berufsbildende-schulen/psychische-belastungen/gewaltpraevention-schwierige-kundensituationen/>

DGUV Lernen und Gesundheit

Alle Unterrichtsmaterialien des Schulportals **DGUV Lernen und Gesundheit** sind nach Jahrgangsstufen im allgemeinbildenden und Themen im berufsbildenden Teil gegliedert. Sie enthalten in der Regel direkt im Unterricht einsetzbare Arbeitsblätter, Präsentationsmaterialien und Schülertexte. Exemplarische Unterrichtsverläufe werden in einem didaktisch-methodischen Kommentar dargestellt, durch Hintergrundinformationen, eine Auflistung der zu erlangenden Kompetenzen und eine umfangreiche Mediensammlung ergänzt.

www.dguv.de/lug Jeden Monat neue Unterrichtsmaterialien!

Bleiben Sie informiert und abonnieren Sie unseren Newsletter!

Redaktionelle Ansprechpartnerin

Gabriele Albert
gabriele.albert@universum.de

Tel.: 0611 9030 326
Fax: 0611 9030 379

Universum Verlag GmbH
Taunusstraße 54
65183 Wiesbaden