



# Deeskalation [Simulation]

Trainieren Sie Ihren Umgang mit aggressiven Bürgern



ID# 0589-0000

Simulation

Mitarbeiter in der öff. Verw.  
mit Kundenkontakt

Fortgeschritten

15 Minuten

## Überblick

- Aggressionspotenzial erkennen
- Verbale Deeskalationsstrategien anwenden
- Angemessen auf gefährliche Gesprächsdynamiken reagieren

## Inhalt

Heute stehen zwei Termine mit jeweils ziemlich aufgebrachten Bürgern an. Schlüpfen Sie in die Rolle einer Angestellten des öffentlichen Dienstes. Aber Achtung: Die Sache könnte brenzlig werden. Schaffen Sie es, die Situation erfolgreich zu deeskalieren? Können Sie womöglich eine zufriedenstellende Lösung herbeiführen?

