GEWALT UND BEDROHUNG IM AUSSENDIENST
Strategien zu Prävention und Intervention

Zielgruppe
alle Führungskräfte, deren Mitarbeitende im Außendienst Gewaltvorfällen ausgesetzt sein könnten. Das Seminar richtet sich insbesondere auch an Führungskräfte im gewerblich-technischen Bereich

Einführung
Im Außendienst und im direkten Kontakt mit Kund*innen treten Konfliktsituationen sowohl häufiger als auch unmittelbarer auf. Deutlich öfter werden sie von Mitarbeitenden als potenziell gefährlich erlebt – oder sind es tatsächlich. Solche Gewalt- und Bedrohungssituationen stellen auch die betroffenen Führungskräfte vor besondere Herausforderungen.

Das Seminar vermittelt rechtliche Grundlagen, präventive Maßnahmen und konkrete Handlungsstrategien für akute Vorfälle sowie die Nachsorge im Team. Ziel des Seminars ist es, Sicherheit zu erhöhen, Mitarbeitende zu stärken und eine klare, handlungsfähige Führungskultur zu etablieren. Im Seminar erhalten Sie wertvolle Impulse, wie Sie potenzielle Risiken und Ausfallzeiten präventiv reduzieren und mit klaren Abläufen für den Ernstfall Vertrauen und Sicherheit im Team stärken.

Ziel
- Sie erkennen frühzeitig potenzielle Risiken.
- Sie können Risiken sicher einordnen und systematisch bewerten.
- Sie wissen, wie Sie passende Präventionskonzepte entwickeln und im Team etablieren.
- Sie haben einen Überblick über wichtige Handlungsstrategien in akuten Situationen.
- Sie wissen, wie Sie Mitarbeitende nach Vorfällen professionell unterstützen.
- Sie haben wichtige Impulse erhalten, wie Sie nach innen und außen sicher und souverän kommunizieren.

Programm
- Formen von Gewalt und Bedrohung: Physisch, verbal, psychisch, digital
- Besondere Risikofaktoren im Außendienst: Alleinarbeit, Konfliktlagen, Orte/Zeitfenster
- Rechtlicher Rahmen: Arbeitsschutz, Fürsorgepflicht, Melde- und Dokumentationspflichten
- Präventionsstrategien: Gefährdungsbeurteilung, Einsatzplanung, Check-Ins, Deeskalationstrainings, Notfallkonzepte
- Akutmanagement: Lageeinschätzung, Prioritäten (Eigenschutz), Entscheidungsleitfäden, Eskalationsstufen
- Nachsorge: Erstbetreuung, psychologische Unterstützung, Wiedereingliederung, Lessons Learned
- Führung und Kultur: Klare Regeln, Meldekultur, Fehler- und Lernkultur, Umgang mit Angst und Belastung
- Kommunikation: Interne Information, Umgang mit Kund*innen/Öffentlichkeit, Zusammenarbeit mit anderen Dienststellen

Seminarnummer:
P27-3.2.7

Methode:
Vortrag, Praxisbeispiele, Fallbeispiele, Fragemöglichkeit

Referent*in:
André Richter
Jochen Wiebe
Experten für Gewaltprävention, Deeskalation und Gewaltbewältigung
Studieninstitut Rhein-Neckar

Termine:
19.04.2027

Zeit:
08:30 Uhr – 12:30 Uhr

Ort:
Die Dürchführung erfolgt mit Cisco Webex Meetings

Anmeldeschluss:
15.03.2027

Gebühr:
zentral finanziert

ZUR ANMELDUNG IM PERSONALPORTAL

Sie haben aktuell keinen Zugriff auf das Personalportal? Dann nutzen Sie bitte unser Anmeldeformular.

ANMELDEFORMULAR