

# Gewaltprävention an Arbeitsplätzen mit Bürgerkontakt

---

## Zielgruppe

Mitarbeiter/-innen mit konflikträftigem Bürgerkontakt

---

## Ihr Nutzen

Sie lernen Erscheinungsformen und Ursachen von Gewalt am Arbeitsplatz kennen und können entsprechende Gefahrenlagen zukünftig besser einschätzen. Sie lernen Handlungsstrategien im Umgang mit Bedrohungslagen kennen und sind in der Lage, deeskalierend zu wirken. Sie kennen die verwaltungsinternen Anweisungen, Hinweise und Regeln zum Verhalten während und nach einem Übergriff (behördenspezifisch).

## Inhalt

1. Erscheinungsformen, Ursachen und Folgen von Gewalt am Arbeitsplatz
2. Bedrohungslagen und Bewertung der Gefahrenlage in der Dienststelle
3. Relevante Straftatbestände
4. Rechtmäßigkeit von Verteidigungs- und Interventionsmaßnahmen
5. Sicherheits- und Notfallorganisation
6. Dokumentation, Unfallanzeige, Strafanzeige/Strafantrag
7. Gewaltentstehung und Deeskalation
8. Kommunikation und Verhaltensweisen im Umgang mit schwierigen Kunden
  - fehlerhafte Kommunikation als Gewaltauslöser
  - Arten der Kommunikation und Kommunikationsstrategien
9. Gefahrenradar
10. Grundregeln der Eigensicherung
11. Einfachste körperliche Abwehrhandlungen und Fluchttechniken

---

## Nummer

E-09-02//21

## Dauer

2 Tage

## Termin

Bitte schicken Sie uns Ihre Voranmeldung

## Ort

SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)

## Entgelt

196,00 € Mitglieder des Zweckverbandes  
256,00 € Nichtmitglieder

Zu allen neuen Veranstaltungen, neuen Terminen und Last-Minute-Angeboten können Sie sich auf [www.sksd.de](http://www.sksd.de) informieren.