

Sicherheitstraining für Servicetechniker

Tipps

Tipps für persönliches Verhalten bei heiklen Auslandseinsätzen:

- Verteilen Sie Ihr Geld so, dass Sie im Falle eines Überfalls eine Geldbörse mit einem geringen Betrag hergeben können.
- Zeigen Sie nie, wie viel Geld Sie bei sich haben, zahlen Sie möglichst passend.
- Laden Sie mit dem Schild „please make up the room“ keine Diebe ein, der Zimmerservice schaut auch so vorbei.
- Sagen Sie im Hotel Bescheid wo Sie hingehen und wann Sie zurück sein werden. Im Ernstfall weiß man, wo Sie zu suchen sind.
- Fertigen Sie von Flugtickets, Pass und anderen wichtigen Dokumenten zwei Kopien an. Eine bleibt zu Hause, die andere verstauen Sie im Gepäck. Sollten die Originale abhanden kommen, sind so sehr schnell Ersatzdokumente ausgestellt.
- Lassen Sie im Auto das leere Handschuhfach offen, damit jeder sieht, dass nichts zu holen ist.
- Lassen Sie sich Taxis von der Hotelrezeption rufen, diese Fahrer sind zertifiziert bzw. bekannt.
- In Indien führen die Taxifahrer wegen der Inflation Umrechnungstabellen für den Betrag auf dem Taxometer mit. Das ist OK!
- Fordern Sie Geiselnnehmer nicht durch Augenkontakt heraus.
- Lassen Sie sich zu Boden fallen, wenn geschossen wird.
- Vorsicht mit Gesten, die haben oft eine völlig andere Bedeutung als bei uns.
- Tragen Sie beim Fliegen Gegenstände, von denen Sie sich unter keinen Umständen trennen wollen, immer am Körper.
- Zählen Sie im Flugzeug die Sitzreihen bis zum nächsten Notausstieg, das kann bei Rauchentwicklung lebensrettend sein.
- Geben Sie Ihren Gepäckstücken ein einzigartiges Aussehen, das kann Diebstahl verhindern.

Wie sicher fühlen sich Ihre Techniker, wenn sie rund um den Globus unterwegs sind? Welche Möglichkeiten haben sie, sich vor Korruption und Willkür am Zoll oder bei Straßenkontrollen zu schützen? Interpretieren sie die Worte und die Körpersprache ihrer Kunden richtig? Wie gehen sie mit Bedenken ihrer Familienmitglieder um, wenn ausgerechnet sie nach Pakistan oder in ein anderes krisengeschütteltes Land geschickt werden?

Nicht erst seit spektakulären Entführungen von Ingenieuren ist Sicherheit bei Auslandseinsätzen ein heißes Thema. Eine geeignete Vorbereitung von Mitarbeitern vor Entsendung in Krisengebieten ist auch eine Frage der Fürsorgepflicht des Arbeitgebers. Ein geeignetes Training kann die persönliche Sicherheit von Mitarbeitern bzw. Führungskräften im Auslandseinsatz deutlich erhöhen. Im Seminar „Sicherheit für Techniker weltweit“ von Martin Wiesend & Partner vermittelt die Expertin Dr. Kundri Böhmer-Bauer was jeder für solche Missionen braucht.

Frau Böhmer-Bauer war von China über Russland, Indien und den Iran bis Südafrika in zahlreichen außereuropäischen Ländern beruflich unterwegs. „Ihre anschaulichen Fallbeispiele sind aus der Praxis für die Praxis“, erläutert Firmeninhaber Martin Wiesend. „Sie setzt im Training drei Schwerpunkte: Erstens geht es um Verhaltenssicherheit in interkultureller Hinsicht, zweitens um den Schutz der eigenen Person und drittens um Sicherheit



beim Umgang mit familiären Problemen, die durch häufige beruflich bedingte Abwesenheit früher oder später auftauchen. Ziel des Trainings ist es, den Mitarbeitern nicht nur Wissen und Tipps, sondern durch Übungen ein erhöhtes Sicherheitsgefühl bei den Auslandseinsätzen zu vermitteln.“

Andere Länder, andere Sitten: Verschiedene Kulturen besitzen verschiedene Kulturstandards. Das heißt, bestimmte Verhaltensweisen sind für die Mehrheit einer Kultur selbstverständlich und werden nicht in Frage gestellt. So setzen die meisten Deutschen eine exakte Zeitplanung und deren Einhaltung voraus, während bei Indern, Ägyptern oder Brasilianern Spontaneität, Gelassenheit und Improvisation zum Arbeitsalltag gehören. „Terminänderung durch Kunden“ kann von Deutschen als psychische Gewalt empfunden werden.

Für Kunden aus vielen südlichen Ländern ist es dagegen selbstverständlich, einen Termin zu verlegen, wenn etwas dazwischen kommt. In diesen Fällen geht es für deutsche Servicetechniker nicht nur darum, das Verhalten zu verstehen, z. B. dass viele Menschen auf der Erde Beziehungen im Arbeitsleben wichtiger nehmen als „die Sache“. Es geht auch darum, mit der eigenen Wut, Frustration und dem Stress umzugehen, das heißt die „erzwungene“ Wartezeit zu tolerieren und sinnvoll zu füllen. Das kann im Einzelfall bis



zur Erstellung einer Liste mit Schimpfwörtern reichen, um sich abzureagieren.

Schutz vor Gewalt: Zum Thema Gewalt gibt es unterschiedlichste Aspekte: Arten der Gewalt, Orte der Gewalt,

Vermeidung von Gewalt und Umgang mit Gewalt. Nach Dr Böhmer-Bauer liegt der Schwerpunkt auf Vorbeugung gegen und Schutz vor Gewalt. Dazu gehört u. a. Konflikt-Rhetorik. Die Trainingsteilnehmer üben, in Konfliktsituationen höflich und sachlich zu bleiben, Verständnis zu zeigen, um die Eskalation einer kritischen Situation zu vermeiden.

Umgang mit Zoll und Militär: Großen Platz nimmt im Sicherheitstraining der Umgang mit Beamten ein, mit Zoll und Militär, sowie der Umgang mit Korruption. Jeder, der weltweit unterwegs ist, wird früher oder später mit Korruption oder behördlicher Willkür in der einen oder anderen Form konfrontiert. Dabei ist es einerseits wichtig, die verschiedenen Formen von Korruption und deren Hintergründe zu unterscheiden, andererseits zu wissen, wie man sich davor schützen kann. Auch das Verhalten in Extremfällen wie Unruhen, Terroranschläge, Entführungen bzw. Geiselnahmen werden durchgesprochen.

Umgang mit Ängsten der Familienangehörigen: „Breites Interesse zeigt sich bei den Teilnehmern immer wieder am Umgang mit Sorgen, Fragen oder auch Vorwürfen von Angehörigen wie Partnerinnen, Ehefrauen und Kindern“, stellt die Trainerin fest. Deshalb werden nicht nur materielle Absicherungsmöglichkeiten besprochen. Wenn es um Ängste der Familie hinsichtlich eines womöglich krisengeschüttelten Einsatzgebietes geht, nützt es oft schon, sich gemeinsam über das Land und die aktuelle Situation sachlich und möglichst breitgefächert zu informieren. „Das wirkt der bei uns oft einseitigen Medienberichterstattung gerade über islamische Länder entgegen.“

Auch regelmäßige Kontakte nach Hause helfen, dabei muss sich ein Paar bzw. eine Familie allerdings darauf einigen, was unter „regelmäßig“ verstanden wird.

Männer brauchen eine Rückzugsmöglichkeit: „Großes Thema bei den Männern ist immer die Schaffung von Privatsphäre bzw. die Sicherung einer Erholungsphase nach der Rückkehr von Auslandsaufenthalten. Typisch und natürlich sehr verständlich, dass man sich vom anstrengenden Einsatz erholen möchte, während die Angehörigen nun endlich etwas mit dem Partner, Ehemann oder Vater – wenn er schon mal da ist – unternehmen möchten. Wichtig ist es deshalb, diese Bedürfnisse in Einklang zu bringen“, empfiehlt Kundri Böhmer-Bauer und übt im Training mit den Teilnehmenden, wie das zu schaffen ist.

Und das Fazit? „Viel informativer als gedacht!“ urteilt z. B. ein anfangs skeptischer und weitgereister Techniker eines deutschen Maschinenbauers. Nicht umsonst vertraut auch die Deutsche Bundeswehr in Krisengebieten auf die hilfreichen Dienste der Spezialisten.

Unser Service für Sie: Haben Sie eine Frage zu einem Krisengebiet? Schreiben Sie Frau Böhmer-Bauer unter info@kundendienst-trainer.de

Hinweis: Am 6. Mai 2010 findet zu diesem Thema erstmals ein offenes Seminar von Martin Wiesend & Partner Die Kundendienst-Trainer statt. Ort wird die Region Nürnberg/ München sein.



Info



Martin Wiesend & Partner

Die Kundendienst-Trainer

- Weitere Informationen über Servicetechniker-Schulungen bei:
Martin Wiesend & Partner
Die Kundendienst-Trainer
Jakobstr. 24
95447 Bayreuth
Tel: 09 21 . 98 03 24
Fax: 09 21 . 97 00 23
E-Mail: info@kundendienst-trainer.de