

LEITLINIEN UND ORGANISATIONSKULTUR		INDIVIDUELLE KOMPETENZ-ENTWICKLUNG		FÜHRUNG UND PERSONALMANAGEMENT		ORGANISATION UND ARBEITSTECHNIKEN	
Compliance	Chancengleichheit	Gesund bleiben am Arbeitsplatz	Karriere machen bei der Stadt Mannheim	Führung - unsere Grundlagen	Führungs-kompetenz stärken	Projekt- und Prozessmanagement	Verwaltungs-wissen
Umgang mit Veränderung	Kommunikation, Kooperation & Zusammenarbeit	Persönliche und soziale Kompetenzen	Coachings und Beratungsangebote	Personalentwicklung und Recruiting	Arbeitsrecht und Personalverwaltung	IT-Training	Tools, Arbeitstechniken und -methoden

## UMGANG MIT DER BÜRGERSCHAFT IN DER PANDEMIE

### Deeskalieren, vermitteln, Verständnis erzeugen für geltende (Hygiene-)Regeln

**Zielgruppe**  
alle Mitarbeiter\*innen

#### Einführung

Begegnungen mit Bürgerinnen\*/Bürgern\* im öffentlichen Raum verlaufen nicht immer harmonisch. Unter den Bedingungen der Pandemie nimmt die Anspannung bei manchen zu bzw. es verschärft sich das Konfliktpotenzial, speziell wenn auf das Tragen der Mund-Nasen-Bedeckung oder auf andere notwendige Einschränkungen hingewiesen werden muss. Was Sie als Mitarbeiter\*innen dabei beeinflussen können, sind Ihre Haltung, Ihr Auftreten und die Art und Weise, wie Sie die Bürger\*innen ansprechen. Entwickeln Sie Möglichkeiten, selbstsicher, klar, freundlich und im Sinne der Stadt Mannheim zu kommunizieren und Ihren Teil zum Schutz der Gesundheit der Menschen in Mannheim beizutragen.

#### Ziel

- Sie treten selbstsicher und kooperativ auf und finden mit einer förderlichen Haltung einen zielführenden Einstieg in ein Gespräch.
- Sie kennen Strategien, Techniken und Tipps für eine konstruktive Gesprächsführung.
- Sie können deeskalierende Gesprächstechniken einsetzen und so Konfliktsituationen entschärfen.

#### Leitlinienbezug

- Wir sind stolz auf unsere Stadt, ihre Kultur und ihre Traditionen. Das ist Verpflichtung und Antrieb für unsere Arbeit.
- Wir kommunizieren respektvoll.
- Die Stadtverwaltung ist ein Team. Wir gewinnen, indem wir uns gegenseitig stärken und nach außen abgestimmt auftreten.

#### Programm

##### Gelingende Kommunikation mit Bürgerinnen\* und Bürgern\*

- Tauschen Sie sich zu herausfordernden Begegnungen mit Bürgerinnen\* und Bürgern\* aus und lernen Sie voneinander.
- Erfahren Sie Grundlagen zielführender und gelingender Kommunikation.

##### Ansprache und Deeskalation bei der Durchsetzung geltender Regeln

- Entwickeln sie gemeinsam Strategien und Formulierungshilfen für eine klare Ansprache von Regelmisssachtungen sowie für eine respektvolle Gesprächsführung.
- Lernen Sie deeskalierende Gesprächstechniken kennen um in Konfliktsituationen selbstbewusst und entschärfend kommunizieren zu können.

##### Transfer in den Arbeitsalltag

- Bearbeiten Sie konkrete Beispiele aus Ihrer beruflichen Praxis und gewinnen Sie Erkenntnisse für Ihre eigene Arbeit.
- Üben Sie Grundlagen der selbstbewussten und entschärfenden Kommunikation.

ZU WENIG ANMELDUNGEN  
SEMINAR WURDE  
ABGESAGT

**Seminarnummer:**  
Q1.1.4.2

**Methode:**  
Kollegialer Erfahrungsaustausch, Selbstreflexion, theoretische Inputs und Transfer in den Berufsalltag

**Referent\*in:**  
Moritz Nestle  
Trainer, Moderator, Mediator

**Termin:**  
07.03.2022

**Zeit:**  
08:30 Uhr – 16:30 Uhr

**Ort:**  
Studieninstitut Rhein-Neckar,  
U 1, 16-19, 68161 Mannheim,  
Raum 518

**Anmeldeschluss:**  
21.02.2022

**Gebühr:**  
zentral finanziert