

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

## DEESKALATION UND GEWALTABWENDUNG IN KONFLIKTSITUATIONEN

### Wie kann ich mich und meine Kollegen\*/Kolleginnen\* schützen?

#### Zielgruppe

alle Mitarbeiter\*innen mit Kund\*innenkontakten

#### Einführung

Für die meisten Menschen sind gewalttätige Situationen ein seltenes Ereignis, ihnen fehlt daher die Handlungsroutine, um die eigene Bedrohungssituation zu bewältigen oder anderen effektiv und ohne Eigengefährdung helfen zu können.

In diesem Seminar lernen Sie Strategien zum deeskalierenden und gewaltfreien Verhalten in Konflikt- und Bedrohungssituationen.

#### Ziel

- Sie können konfliktbegünstigende Umstände vermeiden.
- Sie kennen die Arbeitsplatzgestaltung unter Sicherheitsaspekten.
- Sie wissen, wie Ihnen Ihr Team Unterstützung leisten kann.
- Sie kennen Bail-out / Ausstiegsstrategien und Maßnahmen des Selbstschutzes, wenn sich Konfliktsituationen nicht deeskalieren lassen.

#### Leitlinienbezug

Die Stadtverwaltung Mannheim ist ein Team. Wir gewinnen, indem wir uns gegenseitig stärken und nach außen abgestimmt auftreten.

#### Programm

##### Welche Erscheinungsformen von Aggression und Gewalt gibt es?

- Was sind konfliktbegünstigende Umstände?
- Wie wirkt sich die Dynamik von Gewaltprozessen aus?
- Wie ist das Verhaltensmuster gewaltbereiter Menschen?

##### Wie funktionieren Prävention und Deeskalation?

- Wie nehme ich Konfliktsituationen wahr?
- Wie wirke ich deeskalierend in Konfliktsituationen?

##### Gefahrenabwehrung und aktiver Selbstschutz

- Was kann ich tun, wenn sich die Situation nicht deeskalieren lässt?
- Welche Strategien gibt es, um in bedrohlichen Situationen die Angststarre zu überwinden?

**TERMIN VERSCHOBEN**

**NEUER TERMIN:  
09.05.-10.05.2022**

**Seminarnummer:**  
B.1.4.4

**Methode:**  
Kurzvortrag, Einzel- und Gruppenarbeit, Arbeit im Plenum, Übungen anhand von konkreten Beispielen aus dem Alltag der Teilnehmenden

**Referenten\*/Referent\*innen:**  
André Richter  
Dr. Karim Fatih  
Experten für Gewaltprävention, Deeskalation und Gewaltbewältigung des Kompetenz- und Schulungszentrums PROTECTIVES

**Termine:**  
29.03. - 30.03.2022

**Zeit:**  
jeweils 08:30 Uhr – 16:30 Uhr

**Ort:**  
Studieninstitut Rhein-Neckar,  
U 1, 16-19, 68161 Mannheim,  
Raum 521

**Anmeldeschluss:**  
04.04.2022

**Gebühr:**  
zentral finanziert