

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	<b>Führungs-kompetenz stärken</b>	Projekt- und Prozessmanagement	Verwaltungswissen
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

## WIE SCHÜTZE ICH MEINE MITARBEITER\*INNEN VOR GEWALT? Der richtige Umgang mit Aggression

**Zielgruppe**  
alle Führungskräfte

**ZU WENIG ANMELDUNGEN**  
**SEMINAR WURDE ABGESAGT**

**ANMELDESCHLUSS VERLÄNGERT:**  
**09.09.2022**

### Einführung

Das Aggressionspotential gegenüber Mitarbeiter\*innen im öffentlichen Dienst steigt an. Bei vielen Arbeitstätigkeiten werden Mitarbeiter\*innen der Stadtverwaltung Mannheim mit verbalen oder tätlichen Übergriffen konfrontiert. Lernen Sie, Formen, Stufen und Ursachen möglicher Gewalt am Arbeitsplatz zu erkennen, und erfahren Sie, welche Maßnahmen ergriffen werden können, um Gewaltsituationen zu vermeiden und Opfern von aggressivem Verhalten Unterstützung zu geben.

### Ziel

- Ihre Führungskompetenz ist um Methoden der Gewaltdeeskalation und Resilienz erweitert.
- Sie schätzen Belastungssituationen realistisch ein.
- Sie sind in der Lage, Strategien zur Entschärfung von Konflikten in Ihrem Arbeitsbereich zu entwickeln.
- Sie können Ihre Mitarbeiter\*innen dabei unterstützen, eigene Strategien zu entwickeln, um sich in Konfliktsituationen effektiv zu schützen.

### Programm

#### Formen von Gewalt und Aggression

- Woran erkennt man körperliche, verbale oder sexuelle Gewalt?
- Welche Gefahrenstufen von eskalierenden Gesprächssituationen bis hin zum Einsatz von Waffen gibt es?

#### Vor, während und nach einem aggressiven Übergriff

- Welche Möglichkeiten haben Sie, um eine Eskalation zu verhindern bzw. eine Gefahr einzudämmen?
- Was sind die ersten Anzeichen dafür, dass aus Gesprächspartner\*innen Gesprächsgegner\*innen werden?
- Warum es so wichtig ist, richtig auf Angriffe zu reagieren.

#### Resilienz

- Was sind die typischen Fehler bei Angriffssituationen?
- Wie äußern sich die Auswirkungen von Stress im Kundenservice?
- Welche Methoden zur Stärkung der Resilienz Ihrer Mitarbeiter\*innen gibt es und wie lassen sich diese in Ihren Führungsalltag integrieren?

**Seminarnummer:**  
Q3.3.2.3

**Methode:**  
Theoretische Inputs, Diskussion von Fallbeispielen, kurze Übungen, Tipps zum Transfer in den Arbeitsalltag

**Referent\*in:**  
André Richter / Dr. Karim Fathi  
Experten für Deeskalation und Prävention, Deeskalation und Gewaltbewältigung des Kompetenz- und Schulungszentrum PROTECTIVES

**Termin:**  
23.09.2022

**Zeit:**  
08:30 Uhr – 16:30 Uhr und

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

**Anmeldeschluss:**  
19.08.2022

**Gebühr:**  
zentral finanziert

[ANMELDEFORMULAR](#)