

Umgang mit Querulanten und schwierigen Beschwerdeführern

Kennziffer: W060517
Termin: 08.06.2021 in Online
Seminargebühr: 345,- EUR inkl. MwSt.

Teilnehmer

Name _____
Firma / Institution _____
Straße / Nr. _____
PLZ / Ort _____
E-Mail _____
Telefon _____

Rechnungsdaten

Ich zahle selbst Mein Arbeitgeber zahlt

Firma / Institution _____

Ansprechpartner

Name _____
E-Mail _____
Straße / Nr. _____
PLZ / Ort _____

- Ich beantrage Fortbildungspunkte (Psychotherapeuten Kammer Hessen).
- Ich habe die Anmelde- & Rücktrittsbedingungen gelesen und stimme ihnen zu.
- Ich habe die Datenschutzbestimmungen auf der I:P:Bm-Homepage gelesen und akzeptiert - www.i-p-bm.com/datenschutz

Datum / Unterschrift _____

SEMINAR

Umgang mit Querulanten und schwierigen Beschwerdeführern

Termin: 08.06.2021 in Online

Dieses Seminar kann auch als Inhouse-Veranstaltung bei Ihnen vor Ort gebucht werden. Gerne können Sie uns für ein unverbindliches Angebot kontaktieren.

Inhalte

Sogenannte Querulanten sorgen vor allem bei Behörden, aber auch bei Unternehmen und anderen Einrichtungen für viel Arbeit und Beunruhigung. Tatsächlich werden jedoch nur relativ wenige querulatorische Persönlichkeiten gewalttätig. Umgang mit dieser schwierigen Personengruppe ist es, ein tieferes Verständnis dafür zu gewinnen, wie Querulanz entsteht und welche psychologischen Bedürfnisse durch das Querulieren befriedigt werden. Dadurch ist es möglich, ressourcenschonend die Kommunikation und den Umgang mit solchen Persönlichkeiten zu gestalten. Kommt es zu einer Eskalation oder gar einer schweren Gewalttat, zeigen sich im Vorfeld regelmässig Warnsignale. Mit dem Ansatz des Bedrohungsmanagements lassen sich Risikoindikatoren erkennen und einschätzen. Dies geschieht zudem anhand realer Fallvignetten, wobei auch auf das Fallmanagement querulatorischer Droher eingegangen wird.

Themenschwerpunkte:

- Die querulatorische Dynamik verstehen
- Gesprächsführung mit Querulanten
- Umgang mit Schriftsätzen, Anrufen und persönlichen Kontakten
- Warnsignale erkennen
- Risikoanalyse und Fallmanagement
- Fallstudien

Zielgruppe

Das Seminar richtet sich an Mitarbeiter der Justiz, Sachbearbeiter von Behörden, Versicherungen, Banken und anderen Berufsgruppen, die im Kundenkontakt stehen.

Es ist kein Train-the-Trainer-Seminar, sodass Trainer und andere Referenten nicht zugelassen werden.

Ort / Zeiten

Termin: 08.06.2021

Veranstaltungsort:

Live-Web-Seminar, Beginn 10:00 Uhr

ONLINE Online

Uhrzeiten

Beginn: 10:00 Uhr – ca. 17:00 Uhr

Dauer: 8x 45 Minuten Unterrichtseinheiten zzgl. Pausen

Anmeldung / Preise

Sie können sich per E-Mail, Fax oder postalisch bei uns verbindlich anmelden. Danach erhalten Sie von uns per E-Mail eine Bestätigung Ihrer Anmeldung sowie eine Rechnung. Bitte berücksichtigen Sie, dass ein Anspruch auf einen Teilnehmerplatz erst nach Eingang der vollen Teilnahmegebühr des jeweils fälligen Tarifs besteht.

Die maximale TeilnehmerInnenzahl beträgt 20 Personen bei Präsenzschulungen. Bei Live-Web-Seminaren beträgt die maximale TeilnehmerInnenzahl 15 Personen. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Rücktrittsbedingungen

Bei Stornierungen ab vier Wochen vor der Veranstaltung berechnen wir die Hälfte der Teilnahmegebühren für den Verwaltungsaufwand. Bei Stornierungen ab einer Woche vor der Veranstaltung berechnen wir die volle Teilnahmegebühr. Ein Ersatzteilnehmer kann selbstverständlich immer gestellt werden.

Das Seminar findet als Präsenzschiilung ab einer Teilnehmerzahl von 15 Personen statt. Als Live-Web-Seminaren ab einer Teilnehmerzahl von 4 Personen. Spätestens vier Wochen vor Beginn des Workshops verpflichten wir uns, Sie im Fall einer Absage per E-Mail zu informieren. Im Krankheitsfall eines Referenten sind wir bemüht, einen fachlich adäquaten Ersatzreferenten zu stellen.

Seminargebühr

345,- EUR inkl. MwSt.

Teilnehmergebühr für 1-tägiges Seminar, max. 30 TeilnehmerInnen,
inkl. Mittagessen, Kaffeepausen & Unterlagen (ohne Übernachtung)

Teilnehmergebühr für 1-tägiges Seminar, bei Live-Web-Seminar max. 15 TeilnehmerInnen

Bei Buchungen über firmeninterne Bestell- und Lieferantensysteme (z. B. Ariba)
erheben wir eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr von **50,- EUR zzgl. MwSt.** pro Bestellvorgang.

Wir bemühen uns, unsere Seminare in Präsenzform durchzuführen. Sollte dies aus von uns unverschuldeten Gründen (z. B. durch einen weiteren Lockdown) nicht möglich sein, wird das Seminar als "Live-Web-Seminar" durchgeführt.

Referenten



Dipl.-Psych. Katrin Streich

Katrin Streich ist Diplom-Psychologin und stellvertretende Institutsleiterin beim „Institut Psychologie und Bedrohungsmanagement“ und Mitarbeiterin beim „Team Psychologie und Sicherheit“.

Ihre Schwerpunkte liegen im Aufbau von Bedrohungsmanagementstrukturen und im Erstellen von Risikoanalysen. Frau Streich war elf Jahre Polizeipsychologin im Landeskriminalamt Sachsen. Ihr Arbeitsschwerpunkt war die Einsatzpsychologie in der Abteilung für Spezialkräfte. Neben der operativen Tätigkeit in Fällen der Schwerstkriminalität, wie Geiselnahmen, Bedrohungslagen und Entführungen, gehörte die Analyse von Drohungen zu ihren Spezialgebieten. Sie gehörte der Verhandlungsgruppe des LKA an. Neben der Zusammenstellung des Verhandlungsteams führte sie die Einschätzungen des Gegenübers durch. Aus diesem distant profiling ergibt sich die favorisierte Verhandlungsstrategie.

Die Einschätzung des Gegenübers hinsichtlich psychischer Stabilität, Persönlichkeit, Motivation und des Risikos einer Gewalttat, stellen die wesentlichen Grundlagen für sie dar, um Strategien im Vorgehen zu bestimmen. Ihre Expertise liegt in der Anwendung komplexer Analysen und dem Management schwieriger Situationen.

Frau Streich war als Kriminalpsychologin Teil des Profiler-Teams (operative Fallanalyse) und wurde beim BKA hierfür ausgebildet. Sie hat an zahlreichen Profilings in Fällen von Tötungs- und Sexualdelikten sowie Erpressungen und Entführungen mitgewirkt. Frau Streich ist ausgebildet in der Tatschreibenanalyse und hat dieses Wissen sowohl bei Entführungen als auch bei Erpressungen zahlreich in der Praxis eingesetzt.

Die psychologische Betreuung und Beratung von Menschen in Ausnahmesituationen und die Begleitung von Teams durch schwierige Prozesse im Sinne eines Coachings, stellen weitere Tätigkeiten von Frau Streich dar. Daneben konzipiert sie Trainings z. B. in den Bereichen Verhandlungspsychologie, Lügenerkennung und betrügerisches Verhalten und führt diese auch durch. Sie ist außerdem noch seit 2013 Dozentin an der Frankfurt School of Finance and Management. Im März 2017 erschien ihr Buch „Hinter der Fassade“ (Münchener Verlagsgruppe).