

SEMINAR

Umgang mit Querulanten und schwierigen Beschwerdeführern

Nächster Termin: 18.03.2019 in Frankfurt am Main

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

Nächster Termin: 18.03.2019

Veranstaltungsort:

Bildungsstätte des Landessportbundes Hessen

Otto-Fleck-Schneise 4
60529 Frankfurt am Main

Link zum Veranstaltungsort:

<https://www.landessportbund-hessen.de/geschaeftsfelder/bildungsstaetten/frankfurt/>

Uhrzeiten

Bei unseren 1-tägigen Seminaren:

Beginn: 10:00 Uhr / Ende: 17:00 Uhr

Bei unseren 2-tägigen Seminaren:

1. Tag / Beginn: 10:00 Uhr / Ende: 17:00 Uhr

2. Tag / Beginn: 09:00 Uhr / Ende: 16:00 Uhr

Übernachtung

Direkt am Veranstaltungsort (Bildungsstätte des Landessportbundes Hessen) besteht die Möglichkeit, Hotelzimmer zu buchen. Einzelzimmer kosten 63,50 EUR inkl. MwSt. und Frühstück. Wenn Sie eine Übernachtung wünschen, können Sie diese per Fax unter 069-6789-273 oder per E-Mail unter reservierung@lsbh.de buchen. Bitte nennen Sie dabei unbedingt den Namen der Veranstaltung. Da die Zahl der Zimmer beschränkt ist, empfehlen wir, so rasch wie möglich eine Buchung vorzunehmen.

Anreise

Bitte beachten Sie, dass im Unterschied zu Wochentagen bei einer Anreise am Sonntag an dem Veranstaltungsort die Gastronomie geschlossen hat und deshalb keine Möglichkeit zu einer Essensverpflegung besteht.

Anreise per Pkw

Anreise mit dem Pkw aus Richtung Köln-Würzburg (A3):

Abfahrt Frankfurt-Süd in Richtung Stadion, den Schildern Sportverbände folgend in die Otto-Fleck-Schneise einbiegen.

Anreise mit dem Pkw vom Flughafen:

Auf der B 43 Richtung Frankfurt Innenstadt der Beschilderung Sportverbände in die Otto-Fleck-Schneise folgen.

Anreise mit dem Pkw aus Richtung Frankfurt Innenstadt:

In Richtung Stadion über Kennedy-Allee, Mörfelder Landstraße am Stadion vorbei der Beschilderung Sportverbände folgend in die Otto-Fleck-Schneise einbiegen.

Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln

Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln aus Richtung Frankfurt Innenstadt:

Ab Hauptbahnhof, Hauptwache, Konstablerwache mit der S-Bahn S 8, S 9 (Richtung Frankfurt Flughafen) 2 Stationen bis zum S-Bahnhof Stadion. Wenn Sie dort Richtung Ausgang laufen, biegen Sie an der Hauptstraße links ab in Richtung Stadion, welches auch beschildert ist und Sie gelangen nach 5-10 Minuten Fußweg zur Otto-Fleck-Schneise (auf der rechten Seite). Folgen Sie dann der Beschilderung zur Bildungsstätte.

Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln vom Flughafen:

S-Bahn S 8, S 9 (Richtung Frankfurt Hauptbahnhof) bis S-Bahnhof Stadion. Wenn Sie dort Richtung Ausgang laufen, biegen Sie an der Hauptstraße links ab in Richtung Stadion, welches auch beschildert ist und Sie gelangen nach 5-10 Minuten Fußweg zur Otto-Fleck-Schneise (auf der rechten Seite). Folgen Sie dann der Beschilderung zur Bildungsstätte.

Anreise mit öffentlichen Verkehrsmitteln bei Dunkelheit:

Nach Einbruch der Dunkelheit ist der Weg von der S-Bahn-Station zur Tagungsstätte mangelhaft beleuchtet.

Manche Teilnehmer, die bei unseren bisherigen Veranstaltungen spät am Abend angereist sind, haben deshalb in der Vergangenheit ein Taxi bevorzugt.

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. Die Anmeldungen werden in der Reihenfolge ihres Eingangs berücksichtigt.

Rücktrittsbedingungen

Bei Stornierungen ab drei 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.

Der Workshop findet ab einer Teilnehmerzahl von 15 Personen statt. 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)

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

Referenten



Dipl.-Psych. Katrin Streich

Katrin Streich ist Diplom-Psychologin. Sie 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. Die Einschätzung des Gegenübers hinsichtlich psychischer Stabilität, Persönlichkeit, Gefährlichkeit und weiteres Verhalten stellen die wesentlichen Grundlagen für sie dar, um weitere Strategien im Vorgehen zu bestimmen. Ihre Expertise liegt in der Anwendung komplexer Analysen und dem Management schwieriger Situationen.

Umgang mit Querulanten und schwierigen Beschwerdeführern

Kennziffer: W060411
Termin: 18.03.2019 in Frankfurt am Main
Seminargebühr: 345,- EUR inkl. MwSt.
inkl. Mittagessen, Kaffeepausen & Unterlagen.

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 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 _____