

# Vom schwierigen Beschwerdeführer zum Querulanten – Entwicklungswege, Prävention & Intervention

Kennziffer: W060719  
Termin: 12.12.2024 Online  
Seminargebühr: 395,- EUR inkl. MwSt.

## Teilnehmer

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

## Rechnungsdaten

|                        |                          |                        |                          |
|------------------------|--------------------------|------------------------|--------------------------|
| Ich zahle selbst       | <input type="checkbox"/> | Mein Arbeitgeber zahlt | <input type="checkbox"/> |
| Firma / Institution    |                          |                        |                          |
| <b>Ansprechpartner</b> |                          |                        |                          |
| Name                   |                          |                        |                          |
| E-Mail                 |                          |                        |                          |
| Straße / Nr.           |                          |                        |                          |
| PLZ / Ort              |                          |                        |                          |

|                          |                                                                                                                                                                  |
|--------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <input type="checkbox"/> | Ich beantrage Fortbildungspunkte (Psychotherapeuten Kammer Hessen).                                                                                              |
| <input type="checkbox"/> | Ich habe die Anmelde- & Rücktrittsbedingungen gelesen und stimme ihnen zu.                                                                                       |
| <input type="checkbox"/> | Ich habe die Datenschutzbestimmungen auf der I:P:Bm-Homepage gelesen und akzeptiert - <a href="http://www.i-p-bm.com/datenschutz">www.i-p-bm.com/datenschutz</a> |

|                      |  |
|----------------------|--|
| Datum / Unterschrift |  |
|----------------------|--|

# SEMINAR

## Vom schwierigen Beschwerdeführer zum Querulanten – Entwicklungswege, Prävention & Intervention

Termin: 12.12.2024 Online

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

### Inhalte

#### **Vom schwierigen Beschwerdeführer zum Querulanten**

Entwicklungswege, Prävention & Intervention

Sogenannte Querulanten, sogenannte Störer verursachen vor allem in Behörden, aber auch in Unternehmen und anderen Einrichtungen viel Arbeit und Unruhe. Tatsächlich werden jedoch nur relativ wenige Querulanten gewalttätig. Für den Umgang mit dieser schwierigen Personengruppe ist es wichtig, ein tieferes Verständnis dafür zu gewinnen, wie Querulanz entsteht. So kann die Kommunikation und der Umgang mit solchen Persönlichkeiten ressourcenschonend gestaltet werden. Vor allem aber ist es wichtig zu wissen, welche Faktoren die Entwicklung vom schwierigen Beschwerdeführer zum Querulanten begünstigen, welche Warnsignale wir erkennen können und wie wir Querulanz gezielt vorbeugen können.

#### **Themenschwerpunkte:**

- Entwicklung vom schwierigen Beschwerdeführer zum Querulanten
- Verhaltensweisen schwieriger Beschwerdeführer
- Ab wann ist man ein Querulant?
- Was zeichnet einen querulatorischen Beschwerdeführer aus?
- Querulanz vorbeugen
- Warnsignale erkennen

- Handeln bei querulatorischem Verhalten

### **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:** 12.12.2024

**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 bei diesem Seminar nur mit unterschriebenem Anmeldeformular per Fax, per E-Mail 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 Teilnehmer\*innenzahl beträgt 20 Personen (Präsenzschiung) und 15 Personen (Live-Web-Seminar). 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 bzw. eine Ersatzteilnehmerin kann selbstverständlich immer gestellt werden.

Das Seminar findet ab einer Teilnehmer\*innenzahl von 12 Personen (Präsenzschiilung) und 6 Personen (Live-Web-Seminar) statt. Spätestens vier Wochen (Präsenzschiilung) bzw. eine Woche (Live-Web-Seminar) vor Beginn des Workshops verpflichten wir uns, Sie im Fall einer Absage per E-Mail zu informieren. Bei Ausfall eines Referenten bzw. einer Referentin sind wir bemüht, fachlich adäquaten Ersatz zu stellen.

### Unser Tipp!

Es kann immer etwas Unvorhergesehenes passieren. Damit Sie im Krankheitsfall oder beim Abbruch Ihres Seminars (auch bei einem Live-Web-Seminar) bei den Stornierungskosten finanziell abgesichert sind, empfehlen wir Ihnen den Abschluß einer zuverlässigen Seminar-Schutz-Versicherung.

Sie können dabei auch Ihre Reisekosten mitversichern.

Hier gleich die Versicherung online abschließen



### Fortbildungspunkte

Gerne beantragen wir für **Mediziner und Psychotherapeuten** bei der Psychotherapeutenkammer Fortbildungspunkte. In der Regel sind unsere Seminare nach Zertifizierung mit 16 Punkten akkreditiert. Wir bitten Sie, Fortbildungspunkte *8 Wochen vor Veranstaltungstermin* bei uns zu beantragen. Da nicht alle Veranstaltungen automatisch akkreditiert werden, kann bei einer zu kurzfristigen Anfrage oder nach einer Veranstaltung keine Akkreditierung mehr erfolgen.

### Seminargebühr

**395,- EUR inkl. MwSt.**

Teilnahmegebühr für 1-tägiges Seminar, max. 20 Teilnehmer\*innen,  
inkl. Mittagessen, Kaffeepausen & Unterlagen (ohne Übernachtung).

Teilnahmegebühr für 1-tägiges Seminar, bei Live-Web-Seminar max. 15 Teilnehmer\*innen,  
inkl. Unterlagen.

Bei Buchungen über firmeninterne Bestell- und Lieferantensysteme (z. B. Ariba) oder Rechnungsstellung über externe Plattformen

(z. B. MyGuichet) erheben wir eine zusätzliche Bearbeitungsgebühr von **50,- EUR zzgl. MwSt.** pro Bestellvorgang.

Wir bemühen uns, unsere Seminare in Präsenzform durchzuführen. Sollte dies jedoch nicht möglich sein, z. B. durch das nicht Erreichen der Mindestteilnehmenden-Zahl, wird das Seminar als "Live-Web-Seminar" online

durchgeführt.

Wichtig bei unseren Live-Web-Seminaren:

Da unsere Live-Web-Seminare sehr lebendig und interaktiv gestaltet sind, ist eine Teilnahme nur mit eingeschalteter Kamera möglich! Bitte haben Sie Verständnis, dass eine Teilnahme ohne eingeschalteter Kamera zum Ausschluss führen kann.

## Referenten



### Nicole Jansen

Nicole Jansen ist examinierte Sonderpädagogin, Heilpraktikerin für Psychotherapie, YCF Krav Maga Basic Instructor und Psychosoziale Prozessbegleiterin im Strafverfahren. Sie verfügt über langjährige Berufserfahrung in der Arbeit mit gewaltbereiten und delinquenten Jugendlichen. Sie war mehrere Jahre im Jugendstrafvollzug tätig sowie in der Beratung am Hilfefestelefon „Gewalt gegen Frauen“ beim Bundesamt für Familie und zivilgesellschaftliche Aufgaben. Sie schult Mitarbeiter und Führungskräfte von Sozial-, Bildungs- und Gesundheitsinstitutionen, Unternehmen und Behörden in effektiver Deeskalation und taktischer Eigensicherung. Ihre Schwerpunkte liegen in der Gefahrensensibilisierung und im Erstellen individueller Gewaltschutzprogramme. Frau Jansen ist außerdem in der Psychologischen Beratung tätig und Mitglied im Bundesnetzwerk für Zivilcourage.