

Professioneller Umgang mit herausforderndem Verhalten

Seminar (2 halbe Tage) für MitarbeiterInnen in der Pflege

Kennen Sie das? Kunden oder deren Angehörige sind chronisch unzufrieden. Verwirrte als auch orientierte BewohnerInnen/PatientInnen reagieren aggressiv. Sie werden beschimpft oder beschuldigt. Es kommt zu sexuellen Anspielungen oder Belästigungen.

In diesem Seminar lernen Sie, wie Sie professionell mit solchen „Übergriffen“ umgehen. Sie lernen aber auch, welche präventiven Grenzen Sie persönlich und/oder als Einrichtung setzen können, um möglichst viele solche Situationen von vornherein ausschließen zu können. Ziel des Seminares ist es letztlich, Sie vor körperlichem wie psychischem Schaden zu bewahren.

Ein detailliertes Zertifikat wird Ihnen ausgestellt.

- Inhalte : 1. **Ist der Kunde immer König?** Grundsätzliches zur Ethik in einem Dienstleistungsverhältnis.
- a) „Mitarbeiterschutz“ kontra „Garantenstellung“
 - b) Ansprüche an den eigenen Arbeitsplatz
2. **Beschwerdemanagement:** Das Ernstnehmen ist oft wichtiger als der Inhalt
3. **Herausforderndes Verhalten: Training praktischer Situationen**
- a) Umgang mit verbaler Gewalt
 - b) Umgang mit Aggressionen
 - c) Umgang mit sexuellen Anspielungen und Übergriffen
 - d) Umgang mit Selbstverletzungen, Suiziddrohungen/-risiken, Fremdgefährdung
4. **Verwirrte und chronisch psychisch Kranke:** Sie/er kann ja nichts dafür!
- a) Umgang mit Übertragungen, Halluzinationen, falschen Überzeugungen
 - b) Grenzen der eigenen Einrichtung
5. **Raum für eigene Fälle, Erfahrungen und Fragen**

Dozent : Dr. Roland Springer (Institutsleiter, Dipl. Pädagoge, Supervisor)

Zielgruppe : alle MitarbeiterInnen von Pflegeeinrichtungen mit Kundenkontakt
Das Seminar ist geeignet für Betreuungskräfte nach § 87b/§ 53c SGB XI.

Termin : Dienstag, 10.10.17 und Dienstag 17.10.17: je 08.30 Uhr – 12.30 Uhr

Ort : Am Dorfplatz 3, 21335 Lüneburg-Häcklingen

Kosten : € 139,- pro Person (inkl. MwSt.). Im Preis enthalten sind umfangreiche Seminarunterlagen, Getränke und ein kleines zweites Frühstück.

Anmeldung/ : SIEHE RÜCKSEITE

Kontakt : Bitte schriftlich bis zum 19.09.17 an das Institut Dr. Roland Springer,
Am Dorfplatz 3, 21335 Lüneburg, Telefon: 04131/40 71 44

An
Institut Dr. Roland Springer
Am Dorfplatz 3
21335 Lüneburg-Häcklingen

**BITTE DAS ORIGINAL
PER POST AN UNS
ZURÜCKSENDEN**

Verbindliche Anmeldung (Anmeldeschluss: 19.09.17)

Hiermit melde/n wir unsere/n MitarbeiterIn/ich mich verbindlich zu dem **Seminar** „**Professioneller Umgang mit herausforderndem Verhalten**“ am **10.10.17 und 17.10.17** jeweils von 08.30 bis 12.30 Uhr über insgesamt 10 Unterrichtsstunden an.

(Bitte sauber leserlich in Druckschrift ausfüllen)

Name, Vorname :

Anschrift (privat) :

Telefon (privat) :

Einrichtung (Stempel):

Telefon (dienstlich) :

Der Kostenbeitrag von € 139,- wird nach Erhalt der Rechnung überwiesen auf das Konto von
➔ Dr. Roland Springer, Postbank Hamburg, IBAN: DE 62 2001 0020 0605 5862 04,
➔ BIC: PBNKDEFF (Vermerk: Herausforderndes Verhalten und Teilnehmername).

Uns/Mir ist bewusst, dass es sich um eine verbindliche Anmeldung handelt und dass die Seminargebühr bei Nichterscheinen (z.B. wegen Krankheit, Dienstverpflichtungen, privater Gründe, ...) dennoch zu zahlen ist. Ein Ersatzteilnehmer kann gestellt werden.

Für Schäden, die sich der/die Teilnehmer/In selbst oder anderen zufügt, haftet der/die TeilnehmerIn bzw. der Arbeitgeber.

.....
(Ort/Datum)

(Unterschrift TeilnehmerIn)
Vertragspartner 1

(Unterschrift Kostenträger)
Vertragspartner 2