



Antrag zur Vorlage bei der Schulleitung

Titel:	Professioneller Umgang mit schwierigen und belastenden Gesprächssituationen
Nr.:	20.44.35
Kontakt:	Heike Meyer E-Mail: vm-meyer@nlq.nibis.de
Dauer:	mehrtägige Veranstaltung
Anfang:	29.10.2020 , 10:00 Uhr
Ende:	30.10.2020 , 16:00 Uhr
Anmeldeschluss:	18.09.2020
max. Teiln.:	16
min. Teiln.:	12
Kosten:	kostenlos
Adressaten	<ul style="list-style-type: none">• Sachbearbeitende in den CARE-Beratungsstellen der NLSchB und MK (primär)• Sachbearbeitung in den Stabsstellen AuG der NLSchB (bei verfügbaren Kapazitäten)• Sachbearbeitung in den Dezernaten 5 NLSchB (bei verfügbaren Kapazitäten)
Beschreibung	Neben allgemeinen Aufgaben im BackOffice (Anlegen und Pflegen von Klient*innenakten, Dokumentation von Beratungsprozessen, Erstellen und Versenden von Indikationsschreiben, Pflege der Datenbank etc.) liegt der Schwerpunkt der Tätigkeit der Verwaltungskräfte in der CARE-Beratungsstelle in der spezifischen Unterstützung der CARE-Beraterinnen und -Berater. Die Verwaltungskräfte nehmen Beratungsanfragen der Klient*innen zumeist telefonisch auf und bearbeiten diese. Sie planen und koordinieren die Termine für Beratungsgespräche, empfangen der

Klient*innen vor den Beratungsterminen und vermitteln Klient*innen in ambulante und stationäre Psychotherapieplätze.

In der Regel erfolgt der erste Kontakt der Klient*innen zur CARE-Beratungsstelle über die Verwaltungskräfte. In diesem Zusammenhang wird nach dem Anliegen der Anrufenden an die CARE-Beratung gefragt. Die Klient*innen berichten von belastenden Berufs- und Lebenssituationen und den damit verbundenen psychischen Beeinträchtigungen.

Von den Verwaltungskräften wird eine verständnisvolle, einfühlsame und respektvolle Gesprächsführung erwartet, gleichzeitig haben sie sich auf die Sachaufgaben zu beschränken und sich emotional zu distanzieren, ohne hierfür bisher eine spezifische Qualifizierung erhalten zu haben.

Die Qualifizierung findet in drei zweitägigen Modulen statt.

Termine der nächsten Module:

zweites Modul: 08./09.02.2021

drittes Modul: 21./22.06.2021

Die Anmietung der Tagungshäuser geschieht zeitnah.

Mit Anmeldung für das erste Modul sind Sie automatisch für die nächsten beiden Module angemeldet.

- Sachbearbeitende in den CARE-Beratungsstellen der NLSchB und MK (primär)

Die erforderlichen Kosten (inkl. Reisekosten) nach den Bestimmungen der Niedersächsischen Reisekostenverordnung werden vom NLQ übernommen.

- Sachbearbeitung in den Stabsstellen AuG der NLSchB (bei verfügbaren Kapazitäten)

Die erforderlichen Kosten (inkl. Reisekosten) nach den Bestimmungen der Niedersächsischen Reisekostenverordnung werden vom NLQ übernommen.

- Sachbearbeitung in den Dezernaten 5 NLSchB (bei verfügbaren Kapazitäten)

Die erforderlichen Kosten (inkl. Reisekosten) nach den Bestimmungen der Niedersächsischen Reisekostenverordnung werden vom NLQ übernommen.

Zielsetzung Die Verwaltungskräfte bewältigen schwierige und belastende Gesprächssituationen professionell und können sich von diesen Gesprächssituationen und persönlichen Schicksalen professionell abgrenzen und distanzieren. Die Sachbearbeitung erfolgt auch bei belastenden indirekten und/oder direkten Klient*innenkontakten sicher.

Ort [Hotel Gut Altona, Dötlingen](#)

Schulform keine Angabe

Veranstalter Niedersächsisches Landesinstitut für schulische Qualitätsentwicklung (NLQ)

verantwortlich Helga Wartjenstedt E-Mail: helga.wartjenstedt@nlq.niedersachsen.de

Veranstaltungsteam Diplom-Psychologe Bernd Deseniß (Leitung)
Dr. Christina Uhlmann (Leitung)

Antrag gestellt von: _____

Genehmigung erteilt: _____