

## De-Eskalation für anspruchsvolle Lebenslagen

Kurs-Nummer: 03/22-3300

In stressigen Situationen kann die Kommunikation unter den beteiligten Gesprächspartner:innen erschwert sein. Nur ein kleiner Vorfall reicht manchmal aus, um das Fass zum Überlaufen zu bringen. Es kommt dann schnell zu unerfreulichen Dialogszenen.

Eine emotionale Überreaktion geht leider oft mit einem ungünstigen Nachspiel für das zukünftige Miteinander einher. So kann es zu einer Erschwernis kommen bei der Umsetzung der gemeinsamen Aufgaben. Nicht jeder kann sich also einen schlechten Umgangsstil in seinem beruflichen und privaten Umfeld erlauben. Viele Beziehungspartner:innen sind nachtragend gegenüber einem vormals respektlosen Verhalten.

Um bestehende Belastungssituationen jedoch konstruktiv bewältigen zu können, ist es sinnvoll, wenn die Gesprächspartner:innen über die förderlichen Kommunikationsstrategien in einer herausfordernden Gesprächslage informiert sind.

In diesem Tagesseminar werden einzelne De-Eskalationstechniken vorgestellt. Die zentralen Fragen, mit denen wir uns an diesem Tag beschäftigen werden, lauten wie folgt:

- Wie ist es möglich, souveräner - und somit im beruflichen Kontext auch professioneller - auf persönliche Angriffe oder auch Beleidigungen zu reagieren?
- Welche präventiven Handlungen sind hilfreich, damit es zu keiner Eskalation in einem wichtigen Gespräch kommt?
- Gibt es ganz konkrete Argumente, die eine bestehende Auseinandersetzung entschärfen können?

Ob im beruflichen oder auch im privaten Umfeld, die Regeln des diplomatischen Verhandeln sind für die Gestaltung aller Beziehungsformen von grundlegender Bedeutung.

Wir arbeiten mit maximal 10 Teilnehmer:innen um ein (inter-)aktives Miteinander zu ermöglichen.

Eingeladen sind Mitarbeiter:innen im Sozial- und Gesundheitsbereich, die in Teams arbeiten oder auch im Angehörigenkontakt (Kund:innen-Kontakt) stehen.

Abschluss: Teilnahmebescheinigung

**Referentin:** Iris Juliana Schneider, Diplom-Psychologin, Systemische Familientherapeutin (DGSF), zertifizierter Business Coach, Fachbuchautorin

**Termin:**

04.05.2022 | 09:00-16:00 Uhr | 8 UE

**Ort:** Tagungszentrum im Erich-Nitzling-Haus der Arbeiterwohlfahrt Frankfurt  
Henschelstr. 11 | 60314 Frankfurt

**Teilnahmegebühr** (incl. Material/Getränke/Mittagessen):

170 € / 160 € für Mitarbeiter:innen der Johanna-Kirchner-Stiftung

# ANMELDUNG

## De-Eskalation für anspruchsvolle Lebenslagen

Kursnummer / Termin

03/22-3300 / 04.05.2022

Hiermit melde ich mich für das genannte Seminar an und akzeptiere die **Allgemeinen Geschäftsbedingungen des FWIA (AGB)**, insbesondere die Regelungen zur Stornierung dieser Anmeldung. Die Anmeldung ist verbindlich, sobald sie dem FWIA vorliegt. Im Anschluss erhalte ich vom FWIA eine Anmeldebestätigung.

 Anrede  Frau  Herr  Keine

Name/Vorname

Adresse (privat)

Telefon

eMail

Einrichtung

**Kostenträger:**
 Selbstzahler:in, bitte Rechnung an mich senden.

 Rechnungsempfänger siehe nachfolgend

**Rechnungsempfänger:**
**Information zum Datenschutz**

(1) Die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung der oben genannten personenbezogenen Daten erfolgt ausschließlich zum Zweck der Durchführung der obengenannten Qualifizierungs-Maßnahme des Fort- und Weiterbildungsinstitutes (FWIA) der Johanna-Kirchner-Stiftung durch das FWIA selbst oder durch eine vom FWIA beauftragte Organisation/Firma. Dazu gehört auch die Weiterleitung notwendiger Daten (Name, ggf. Wohnort, ggf. Einrichtung) an offizielle Fördergeber zur Realisierung von Fördermitteln durch das FWIA. Zuständig für die Erhebung, Verarbeitung und Nutzung ist die Leitung des FWIA, Henschelstr. 11, 60314 Frankfurt am Main, Fax: 069/29 89 01 50, eMail: info.fwia@awo-frankfurt.de. Es findet keine Weiterleitung an andere Empfänger zu anderen Zwecken statt. Auch werden die Daten nicht an Drittstaaten übermittelt.

(2) Verantwortlich für die ordnungsgemäße Einhaltung der datenschutzrechtlichen Bestimmungen ist die Leitung des FWIA im Auftrag der Geschäftsführung der Johanna-Kirchner-Stiftung. Die zuständige Datenschutzbeauftragte ist Frau Edith Krüger (Rechtsanwältin). Sie erreichen die Datenschutzbeauftragte direkt unter der eMail: datenschutz@awo-frankfurt.de. Die weiteren Kontaktdaten sind in der jeweils aktuellen Fassung auf der Homepage der Arbeiterwohlfahrt Kreisverband Frankfurt e.V. einsehbar: www.awo-frankfurt.de/Datenschutz.

(3) Die Löschung der Daten erfolgt nach gesetzlichen Vorgaben zehn Jahre nach Abschluss der Maßnahme. Die Ausstellung von Duplikaten der Teilnahmebescheinigungen ist nur bis zur Löschung der Daten möglich, eine Ausstellung von Duplikaten ist nach der Löschung nicht mehr möglich. Die Ausstellung von Duplikaten ist gebührenpflichtig (Siehe AGB).

(4) Die Kundin\*der Kunde hat im Zusammenhang mit ihren\*seinen Daten umfangreiche Rechte:

- das Recht, auf Antrag unentgeltlich Auskunft zu erhalten, welche personenbezogenen Daten gespeichert wurden;
- das Recht auf Berichtigung gespeicherter unrichtiger Daten;
- das Recht, die Löschung personenbezogener Daten bei Vorliegen der Voraussetzungen des Art. 17 DSGVO zu verlangen. Dieses Recht besteht jedoch insbesondere dann nicht, wenn die Verarbeitung zur Erfüllung einer rechtlichen Verpflichtung oder zur Geltendmachung, Ausübung oder Verteidigung von Rechtsansprüchen erforderlich ist oder soweit keine gesetzlichen Aufbewahrungsfristen entgegenstehen;
- das Recht, die Einschränkung der Verarbeitung personenbezogener Daten zu verlangen, sofern die Richtigkeit der Daten bestritten wurde;
- das Recht, dass allen Empfängern, denen personenbezogene Daten offengelegt wurden, jede geforderte Berichtigung, Löschung oder Einschränkung mitgeteilt wird, es sei denn, dies erweist sich als unmöglich oder ist mit einem unverhältnismäßigen Aufwand verbunden. Der Nutzer hat das Recht auf Verlangen über die Empfänger informiert zu werden;
- das Recht, personenbezogenen Daten, die bereitgestellt wurden, in einem strukturierten, gängigen und maschinenlesbaren Format zu erhalten, soweit dies technisch machbar ist;
- das Recht, der Verarbeitung personenbezogener Daten aufgrund von Einwilligungen nach Art. 7 Abs. 3 DSGVO zu widersprechen. Im Falle eines Widerrufs werden die Daten unverzüglich gelöscht, sofern die Verarbeitung nicht auf eine Rechtsgrundlage gestützt werden kann;
- das Recht auf Einhaltung der Aufbewahrungsfristen;
- das Recht auf Datenübertragung (z.B. bei Anbieterwechsel);
- das Recht auf Beschwerde: Sollte die Kundin/der Kunde die Auffassung vertreten, dass die Verarbeitung gegen die DSGVO verstößt, besteht das Recht auf Beschwerde bei einer Aufsichtsbehörde.

(5) Sofern Teile oder einzelne Formulierungen dieses Textes der geltenden Rechtslage nicht, nicht mehr oder nicht vollständig entsprechen sollten, bleiben die übrigen Teile des Dokuments in ihrem Inhalt und ihrer Gültigkeit davon unberührt.

Ort, Datum

Unterschrift Teilnehmer:in

An: Fort- und Weiterbildungsinstitut (FWIA) | Henschelstr. 11 | 60314 Frankfurt am Main  
 Fax: 069/29 89 01 50 / eMail: info.fwia@awo-frankfurt.de

## Allgemeine Geschäftsbedingungen (AGB) des FWIA

### 1. Voraussetzungen zur Teilnahme

1.1 Soweit für die angestrebte Fort- oder Weiterbildung Teilnahmevoraussetzungen vorgegeben sind, ist deren Erfüllung Voraussetzung für die Teilnahme.

1.2 Bitte prüfen Sie die Teilnahmevoraussetzungen vor der Anmeldung selbst genau. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass ein Nichtvorliegen der Teilnahmevoraussetzungen Sie nicht von der Zahlung der Lehrgangsgebühren entbindet.

### 2. Anmeldung

2.1 Für den Lehrgang ist eine schriftliche Anmeldung erforderlich (Anmeldebogen, Telefax, Internet). Mit der Anmeldung erkennen Sie die Teilnahmebedingungen an. Die Anmeldungen werden beim FWIA anhand der Anmeldeunterlagen in der Reihenfolge des Eingangs berücksichtigt.

2.2 Das FWIA behält ggf. sich ein Auswahlverfahren vor.

2.3 Steht ein freier Seminar- bzw. Veranstaltungsplatz zur Verfügung, erhalten Sie vom FWIA eine Anmeldebestätigung oder direkt eine Einladung. Der Vertrag kommt damit zustande und ist verbindlich. In allen anderen Fällen erhalten Sie eine Mitteilung, dass kein freier Platz mehr zur Verfügung steht. Soweit das FWIA von Ihnen keine andere Nachricht erhält, werden Sie in die Warteliste aufgenommen.

### 3. Stornierung/Rücktritt von Seminaren

3.1 Grundsätzlich bedarf die Stornierung die Schriftform und muss gegenüber dem FWIA als Veranstalter schriftlich erklärt werden. Bitte haben Sie Verständnis dafür, dass telefonische Stornierungen oder Erklärungen gegenüber Dozenten nicht ausreichen.

3.2 Die nachfolgenden Stornierungsbedingen gelten auf der Basis des Eingangsdatums der Anmeldung beim FWIA:

- (1) Bei einer Stornierung von Seminaren können Sie diese bis zum 28. Tag vor Seminarbeginn (Eingang bei FWIA) kostenlos schriftlich erklären.
- (2) Bei schriftlichen Stornierungen ab dem 27. bis zum 2. Tag vor Seminarbeginn müssen wir Ihnen 50 % der Teilnahmegebühr berechnen.
- (3) Bei Stornierungen ab dem Tag vor Seminarbeginn und bei Stornierung am Seminartag müssen wir Ihnen leider 100 % der Teilnahmegebühr berechnen.

(4) In keinem der genannten Fälle haben Sie dann einen Anspruch auf eine Teilnahmebescheinigung.

3.3 Sie haben das Recht, eine Ersatzteilnehmer\*in zu benennen. Wird eine Ersatzteilnehmer\*in gefunden, entfallen für Sie die Storno- bzw. Teilnahmegebühren.

### 4. Kündigung von Weiterbildungsmaßnahmen

4.1 Weiterbildungsmaßnahmen mit mehr als 80 UE können mit einer sechswöchigen Frist gekündigt werden, erstmals zum Ende des dritten vollen Monats nach Lehrgangsbeginn, so dann jeweils zum Ende der nächsten drei Monate kündbar.

4.2 Die Kündigung hat schriftlich gegenüber dem FWIA zu erfolgen. Das Fernbleiben vom Unterricht gilt in keinem Fall als Kündigung. Die Lehrkräfte sind zur Entgegennahme von Kündigungen nicht befugt.

### 5. Fälligkeit der Teilnahmegebühren und Mahnung

5.1 Die Teilnehmerin\*Der Teilnehmer verpflichtet sich zur pünktlichen Zahlung der Gebühren. Die Lehrgangsgebühren werden bei Lehrgangsbeginn fällig.

5.2 Ratenzahlung kann in Weiterbildungskursen vereinbart werden (Voraussetzung ist die Erteilung einer Einzugsermächtigung).

5.3 Die Fälligkeit der Raten ergibt sich aus dem vereinbarten Ratenplan.

5.4 Ist eine Rate länger als 10 Tage rückständig, erlischt die gewährte Ratenzahlung und die noch offene Lehrgangsgebühr wird sofort fällig.

5.5 Bei verspäteter Zahlung wird eine Bearbeitungsgebühr von € 5,00 für jede Mahnung erhoben.

### 6. Lehrgangsangebot und Änderungen

6.1 Das FWIA erteilt Unterricht im Rahmen des zu Beginn des Lehrgangs gültigen Lehrgangsangebots. Das FWIA behält sich Änderungen vor, jedoch darf das Lehrgangsziel nicht verändert werden.

6.2 Der Wechsel einer Lehrkraft ist keine wesentliche Änderung in diesem Sinne.

6.3 Müssen geplante Termine (z.B. Erkrankung der Referentin\*des Referenten) entfallen, erfüllt das FWIA seine Verpflichtungen ausreichend durch das Angebot von mindestens zwei alternativen Ersatzterminen, die dann unter den Teilnehmer\*innen abgestimmt werden.

6.4 Das FWIA behält sich vor, wegen mangelnder Beteiligung oder sonstiger Störungen im Geschäftsbetrieb, die vom FWIA nicht zu vertreten sind, den angekündigten Lehrgang abzusagen.

### 7. Pflichten der Teilnehmerin\*des Teilnehmers

7.1 Die Teilnehmer\*innen verpflichten sich, die am Unterrichtsort geltende Hausordnung zu beachten, regelmäßig am Unterricht teilzunehmen, die für die Feststellung der Teilnahmevoraussetzungen zum Lehrgang und Zugangsvoraussetzungen zur Prüfung erforderlichen Unterlagen rechtzeitig und vollständig vorzulegen und die mit diesem Vertrag eingegangenen Verpflichtungen einzuhalten.

7.2 Teilnehmer\*innen, die gegen diese Verpflichtungen sowie gegen Punkt 5 verstoßen, können vom Unterricht ausgeschlossen werden.

7.3 Dem FWIA bleibt es vorbehalten, Schadenersatzansprüche wegen Verstoßes gegen die Verpflichtungen nach Punkt 7.1 geltend zu machen.

### 8. Speicherung der Daten

Ihre Daten werden nach den Anforderungen des Bundesdatenschutzgesetzes mittels elektronischer Datenverarbeitung gespeichert. Die Teilnehmer\*innen werden über ihre Rechte schriftlich informiert

### 9. Duplikate von Zertifikaten und Teilnahmebescheinigungen

Das FWIA stellt auf Wunsch von Teilnehmer\*innen Duplikate von Zertifikaten und Teilnahmebescheinigungen aus und erhebt dafür eine Bearbeitungsgebühr von 15 € pro Teilnahmebescheinigung bzw. 40 € pro Zertifikat (ab 2020).

### 10. Ausschluss der Haftung

Das FWIA übernimmt für Schäden an Leben, Körper, Gesundheit und Eigentum keine Haftung.

### 11. Nebenabreden

Nebenabreden bedürfen zu ihrer Wirksamkeit der Schriftform.