

### **1. Erarbeitung von Richtlinien für den Umgang mit unzufriedenen/schwierigen Klienten:**

- Klienten die sich verbal aggressiv und störend verhalten,
- Klienten die sich verbal und körperlich aggressiv äußern
- Klienten die berühren und Druck erzeugen, weil sie drohen sich selbst und/oder andere zu verletzen
- Klienten die sich beschweren weil sie mit einer Leistung oder Intervention nicht einverstanden sind
- Klienten die Bezugsperson (Sozialassistentin, Sozialpädagogin) wechseln wollen
- Klienten die drohen zu den Medien zu gehen und dort „auszusagen“
- Klienten die Mitarbeiter oder die Sprengelleitung bei den Carabinieri oder der Staatsanwaltschaft anzeigen

Alle Situationen wären zu analysieren

- a) aus der Sicht der Mitarbeiter u.
- b) aus der Sicht der Sprengelleiterin,
- c) aus der Sicht der BZG-BGA

Methode:

- Erhebung des Vorhanden
- Befragung der Mitarbeiter
- Formulierung von Leitlinien

Ziele:

- Anregung einer fachlich qualitativen Reflexion und Diskussion über die Schwierigkeiten des Praxisfeldes Sozialsprengel
- Erhalten von Leitlinien, im Sinne von Standards die Sicherheit geben

### **2. Erarbeitung eines Konzeptes/Leitlinien für den Umgang mit Klienten, die ihre Kinder zu Beratungsgesprächen in die SPG mitbringen**

- Vt. bringt seine 8 Jährige Tochter und seinen 13 jährigen Sohn mit, welche ängstlich 1 Stunde lang im Warteraum sitzen
- Eltern, denen von der S.A mitgeteilt wird, dass ihr Kind am Tag x in eine Pflegefamilie kommt, weil diese endlich gefunden worden ist, bringen zu diesem Gespräch ihren 6 jährigen Sohn mit; der Junge ist derart aufgeregt, dass er sämtliche Hefte und Blätter auf den Boden wirft und Stühle des Warteraumes umkippt
- Klientin bringt Kleinkind (18 Monate) mit, welches der S.A mit seinem Roller dauernd auf die Füße fährt.

Methode:

- Erhebung des Vorhanden
- Befragung der Mitarbeiter und ev. auch der Klienten
- Formulierung von Leitlinien
- 

Ziele:

- mehr Bewusstheit für ein sehr delikates Thema, sowohl bei den Kindeseltern als auch bei den Sozialarbeitern
- Möglichkeit eines adäquaten Umganges mit der Thematik
- Einschätzung des Bedarfes von pädagogischen Medien/Spielsachen/Mandalas

Alle Schritte werden in Absprache mit der Tutorin gemacht, die eine Leitungsfunktion innehat. Die Ausführung macht der/die Praktikant/in inhaltlich und zeitlich autonom.