

# BESCHWERDEMANAGEMENT

In jeder Beschwerde steckt eine Chance

Beschwerden annehmen und gut auffangen – wer freut sich schon darauf? Die Bedürfnisse des anderen wahrnehmen, ein wertschätzender Umgang mit seinen Beschwerden und taktisches Geschick bei Herausforderungen im Gespräch sind die Basis für eine gute gemeinsame Lösung. Entspannt reagieren und den anderen entstressen, ob Eltern oder Mitarbeiter\*innen – es geht um ein gutes Miteinander. In diesem Seminar erhalten Sie praktische Tipps, um mit schwierigen Gesprächssituationen umzugehen und selbst gelassen zu bleiben.

## Inhalte

- Wie ist die Situation wirklich?
- Die emotionale Seite der Beschwerde
- Perspektiven des Beschwerdemanagements
- Gesprächsführung und Kommunikation
- Welche Strategie soll verfolgt werden
- Der Transfer: von der Theorie zur Praxis, situativ und institutionell

## INFORMATIONEN

Ort: Berlin

Termin: 18.03.2019

Trainerin: Nicole-Kristina

David-Ulbrich

Anmeldung bis: 20.02.2019

Fortbildungspunkte: 1

## Sie sind in diesem Seminar richtig, wenn

... Sie in direktem Kontakt mit Eltern und Mitarbeiter\*innen stehen – insbesondere zur Klärung missverständlicher oder schwieriger Gesprächssituationen beitragen können/müssen.

