

Umgang mit Beschwerden in Krippe, Kita und Hort

Zielgruppe

Pädagogische Fachkräfte

| Termin | Ort | Landkreis | Beginn / Ende |
|------------|-------------------|-------------|-----------------------|
| 24.04.2024 | 88348 Bad Saulgau | Sigmaringen | 09.00 Uhr - 16.30 Uhr |

| | |
|---------------------------|---|
| Tagungsgebühr | Stornokosten |
| 235,00 € je Teilnehmer/in | 50% ab 2 Wochen vor dem ersten Seminartag |

Referent/in

Gisbert Breunig, Strategie & Kultur, Internationale Managementberatung, Freiburg

Themenschwerpunkte

Beschwerden können wie ein Unwetter unerwartet aus dem Nichts aufziehen. Mit einer schnellen Reaktion auf Beschwerden lässt sich die Elternzufriedenheit steigern. Ansprechpartner und Verantwortlichkeiten sind klar definiert, um Mängel umgehend zu beseitigen. In diesem Training lernen die Teilnehmer/innen negative Emotionen abzubauen und die innere Ruhe zu stärken. Sie üben, Ihre Batterien auch unter hoher Arbeitsbelastung aufzuladen.

- **Professionelles Beschwerdemanagement**
 - Einschätzung: Unsere Beschwerdenfreundlichkeit
 - Anlässe für Beschwerden
 - Erfahrungen aus der Praxis
 - Dokumentation und Bearbeitung
 - Fehler-/Beschwerde-Kultur in der Einrichtung
- **Beschwerdegespräche souverän führen**
 - Wirkung auf andere: mein Selbst- und Fremdbild
 - Umgang mit eigenem Ärger
 - Empathie im Gespräch – den Standpunkt des anderen besser verstehen
 - Mit Forderungen und Kritik souverän umgehen
 - Gemeinsam mit den Eltern nach guten Lösungen suchen
- **Erfahrungsaustausch und kollegiale Beratung**



Verwaltungsschule
des Gemeindetags Baden-Württemberg
Kommunaler Landesverband
kreisangehöriger Städte und Gemeinden

Haus der Gemeinden
Hoffstr. 1 b, 76133 Karlsruhe

Ansprechpartner:

Christian Doll
☎ +49 721 98446 - 15
📠 +49 721 98446 - 915
✉ christian.doll@verwaltungsschule-bw.de
www.verwaltungsschule-bw.de

Verwaltungsschule
Haus der Gemeinden
Christian Doll
Hoffstr. 1 b
76133 Karlsruhe

Anmeldung

Umgang mit Beschwerden in Krippe, Kita und Hort

| Veranstaltungsnummer | Termin | Veranstaltungsort | Kreis |
|--|------------|-------------------|-------------|
| <input type="checkbox"/> 244460.2230-001 | 24.04.2024 | 88348 Bad Saulgau | Sigmaringen |

Geburtsdatum
(freiwillige Angabe)

Name, Vorname

Herr Frau

Dienststelle

Straße

Postleitzahl / Ort

Telefon

Telefax

E-Mail

Leit-ID

Landkreis

Datum, Stempel, Unterschrift