



## Beschwerdemanagement im Kindergarten

Eltern beschweren sich – Nachteil oder Chance?

### Inhalt des Seminars

- Reflexion des persönlichen Zugangs mit beruflichen Beschwerden und Konflikten
- Betrachtung des eigenen Verhaltens in solchen Situationen
- Umgang mit Ängste bzw. Chance bei Beschwerden
- Erweiterung der Blickwinkel, wie Beschwerden noch verstanden werden können
- Erfassen der Betrachtungsweise der Eltern - Bedürfnisse erkennen
- Vorbereitung auf Beschwerdegespräche
- Rollenübungen - inkl. Reflexion
- Aneignung einer Technik, um unangenehme Situationen konstruktiv anzusprechen

### Zielsetzung

- Die Schulungsteilnehmer\*innen gehen entspannter mit Beschwerden um
- Beschwerde als Chance erkennen
- Die Schulungsteilnehmer\*innen sind in der Lage unterschiedliche Themen konstruktiv anzusprechen

Dauer: 6,5 Stunden (8 Einheiten)