BESCHWERDEMANAGEMENT - SOUVERÄNER UMGANG MIT BESCHWERDEN UND KRITIK

Auch und gerade in sozialen Einrichtungen kommt es oft zu Kritik und Beschwerden. Damit souverän und professionell umzugehen, ist eine wichtige Grundlage für die Organisationsentwicklung, steigert die Servicequalität und sorgt für die schnelle Wiederherstellung der allgemeinen Zufriedenheit nach einer Beschwerde.

Im Seminar üben Sie die Anwendung verschiedener Fertigkeiten des Zugangs und Umgangs mit den unterschiedlichen Motiven und Auslösern der Beschwerde sowie die Fähigkeit, Ursache, Person und Beschwerde getrennt voneinander zu behandeln.

Zielgruppe

Leitung und Mitarbeitende sozialer Einrichtungen

Inhalte

- Wahrnehmung einer Kritik und persönliche Kritikfähigkeit
- Professionelles Reagieren auf Kritik und die Umdeutung der Sachlage
- Kriterien eines effizienten und zufriedenstellenden Dialogs
- Trennen von Beziehungs- und Sachebene
- Entwicklung eines kollegialen und konstruktiven Kommunikationsstils
- Führungsverantwortung im Umgang mit Beschwerden
- Grundeinstellungen und Empathie

Methoden

„Microteaching“ – als Trainingsmethode (Bewusstwerden des eigenen Handelns mit der Kernfrage: Welcher Reiz führt zu welcher Reaktion und mit welcher Konsequenz?), praktische Übungen in Einzel- und Gruppenarbeit

Hinweise

Dieses Seminar wird im Rahmen einer Kooperation des Paritätischen Sachsen e.V. und des ASB RV Leipzig e.V. angeboten. Weitere Seminarangebote des ASB-Bildungszentrums Leipzig finden Sie hier.

Dozent*in:

Matthias Myska
(Kommunikationstrainer und Projektleiter für Medizinalfach-, Heil-, Pflege- und Sozialberufe; intac - international training and coaching)

Kosten:
185 EUR
Mitglieder: 145 EUR
Seminar-Nr:
M-FK 19-09-06
Anmeldung bis:
16.08.2019

Datum/Uhrzeit	Ort	Anmeldung
06.09.2019 09:00 - 16:00 Uhr	ASB Leipzig Mattheuerbogen 6 04289 Leipzig	