
BESCHWERDEN ERWÜNSCHT!

Workshop zum Beschwerdemanagement in EKGs

am Samstag, 26.01.2019 beim Dachverband

Um eine hohe Zufriedenheit aller Beteiligten in der Organisation zu gewährleisten ist ein systematisches Beschwerdemanagement erforderlich. Eine vertrauensvolle und transparente Kommunikation zwischen Eltern, Vorstände und Team ermöglicht allen wertschätzende Begegnungen und Probleme und Unzufriedenheiten können angesprochen werden. Feedback geben und nehmen ist in der Einrichtung notwendig, um die eigene Entwicklung voran zu treiben und zu wachsen. Im Alltag stellt sich dies jedoch oft anders dar: Mitarbeiter_innen fühlen sich durch den Ton der geäußerten Kritik gekränkt, Eltern fühlen sich von Erzieherinnen nicht verstanden und es wird um die vermeintlich „richtige Sichtweise“ gerungen. So stellt sich die Frage: Wie kann ein Miteinander auf Augenhöhe gelebt werden in den Einrichtungen? Wie kann eine Beschwerdekultur aussehen, bei der es sowohl offene Kommunikation als auch gemeinsame Problemlösungsprozesse gibt?

Im Workshop werden neben diesen Fragestellungen, die unterschiedlichen Bestandteile eines erfolgreichen Beschwerdemanagements präsentiert und in der Gruppe erarbeitet.

Inhalte dieses Workshops sind:

- Reflexion von Kommunikationswegen
- Umgang mit Beschwerden
- Instrumente des Beschwerdemanagements und deren Anwendung
- Reflexion der eigenen Rolle und Funktion

Referent: Michael Marschner, Systemischer Supervisor (SG), Berater, Dozent

ZIELGRUPPE: Eltern, Vorstände und pädagogische Fachkräfte aus Mitgliedseinrichtungen des Stuttgarter Eltern-Kind-Gruppen e.V.

DATUM/ ORT: Samstag, 26.01.2019 von 10 bis 16 Uhr

**Dachverbandes Stuttgarter Eltern-Kind-Gruppen
Lazarettstr. 14, 70182 Stuttgart**

KOSTEN:

Mitglieder BiQu 50 € Mitglieder 100 €

Inkl. Brezelfrühstück und Getränke

ANMELDESCHLUSS: 11.01.2019