

## Umgang mit Beschwerden

oder wie können Beschwerden und Anregungen gut bearbeitet und für die Organisation genutzt werden?

*„Ich möchte mich beschweren!“* – Bitte, nur zu...

Lob, Kritik und Feed-back sind erwünscht und gefordert und eine gute Chance um auf Verbesserungspotentiale aufmerksam zu werden. Die Auswertung der Beschwerde(n) ist eine wichtige Möglichkeit zur qualitativen Weiterentwicklung. Trotz dem Wissen um die Bedeutung der Beschwerden sind sie oft kränkend, anstrengend, demotivierend, verletzend und werden als sehr belastend erlebt.

- Zeit** 9:00 – 16:30 Uhr
- Termin** auf Anfrage
- Ort** nach Vereinbarung
- Gruppengröße** 4 bis 6 TeilnehmerInnen
- Preis** nach Vereinbarung
- Angebotsart**
- für Organisationen (Einrichtungen, Teams,...); Individuelle Seminare für Organisationen werden inhaltlich, zeitlich und finanziell bei Auftragsvergabe vereinbart
- Zielgruppe** Mitarbeiter\*innen in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik, die mit Beschwerden konfrontiert sind, ihre Gesprächsführungskompetenz erweitern möchten und den Nutzen für die Leistungserbringung und die Organisation generieren möchten.
- Inhalt**
- Grundhaltung im Umgang mit Feed-back, Anregungen und Beschwerden
  - Gesprächsführung bei Beschwerden
  - Erkennen des Nutzens aus den verschiedenen Rückmeldungen
- Methoden**
- Theoretischer Input (PPP)
  - Praktische Übungen
  - Reflektieren der eigenen Haltung im Umgang mit Beschwerden
- Kompetenzerwerb**
- Kenntnis über wesentliche Grundlagen in der Gesprächsführung und Haltung im Umgang mit Beschwerden
  - Entwickeln von eigenen Strategien im Umgang mit Beschwerden
- Die Trainerin** Mag.<sup>a</sup> (FH) Alexandra Riegler-Klinger, MA, MAS, MSc
- Diplomsozialarbeiterin, Krisenberaterin, Supervisorin, Coach, Organisations- und Unternehmensberaterin
  - Langjährige Erfahrung in der Beratung und in der Leitung.
  - [www.ark-coaching.at](http://www.ark-coaching.at)



Anmeldung und Information per E-Mail [office@ark-coaching.at](mailto:office@ark-coaching.at) oder Telefon 0043 732 272 901.0.

