

Fortbildung

18.02.2025 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Beschwerden als wertvolle Impulse verstehen und nutzen.

Praxisworkshop zum besseren Umgang mit Beschwerden.

Sie erhalten eine Beschwerde und sehen sich nun vor der Herausforderung, eine Lösung zu finden, die für alle Seiten zufriedenstellend ist. Das kann den Arbeitsalltag belasten.

Es sei denn, Ihnen gelingt es Beschwerden als wertvolle Impulse zu sehen, die helfen können die eigene Arbeit konstruktiv weiter zu entwickeln.

Lernergebnisse:

Sie kennen die Grundlagen des Beschwerdemanagements und verstehen, die Bedeutung von Beschwerden in sozialen Arbeitsfeldern.

Sie wissen, wie sie Beschwerden effektiv entgegennehmen und systematisch bearbeiten können.

Sie sind in der Lage, ein nachhaltiges Beschwerdemanagement-System in ihrem Arbeitsbereich zu etablieren.

Inhalte:

Die Bedeutung von Beschwerden in sozialen Arbeitsfeldern (z. B. in der Erziehung, Beratung oder Altenhilfe).

Wissen und Werkzeuge, um Beschwerden systematisch zu analysieren und konstruktiv zu bearbeiten.

Zielorientiert Beschwerden bearbeiten, um Beschwerdeführer:innen zu stärken, Ideen für Verbesserungen zu gewinnen und uns selbst in unserer professionellen Kompetenz zu stärken.

Ein Vorgehen finden und etablieren, das in schwierigen Situationen ein souveränes und lösungsorientiertes Handeln ermöglicht.

Methoden:

Präsentation/Vortrag, praktische Übungen, Gespräch/Diskussion, Arbeit in Kleingruppen, Einzelarbeit.

Zielgruppe:

Alle, die ihren Umgang mit Beschwerden reflektieren und verbessern wollen und Ideen zur Implementierung eines wirksamen Beschwerdemanagementsystems suchen.

Keine Vorkenntnisse erforderlich.

Termin:

18.02.2025 09:00 Uhr - 16:15 Uhr

Kosten:

215,00 EUR bzw. 195,00 EUR für Mitarbeiter*innen in Einrichtungen und Diensten der Caritas.

Veranstaltungsort:

Caritasverband für das Bistum Essen e.V.
Am Porscheplatz 1
45127 Essen
www.caritas-essen.de

Referent(inn)en:

Elisabeth Trubel

Ansprechpartner:

Daniel Holzem (daniel.holzem@caritas-essen.de, +49 (201) 81028518)

Veranstalter:

Caritasverband für das Bistum Essen e.V. Geschäftsstelle

Veranstaltungsnummer:

04.003.25