

# Workshop Beschwerde- Management

*Nicht jede Beschwerde ist gerechtfertigt,  
aber jede verdient es, gehört zu werden.*  
Aristoteles

## Beschwerden: Verstehen und nutzen!

Herausforderung

Kennen Sie das? Ein Patient, Klient oder Schüler äußert Unzufriedenheit, und plötzlich steht man vor der Herausforderung, eine Lösung zu finden, die für alle Seiten zufriedenstellend ist. Manchmal fühlt es sich an, als würden Beschwerden den Arbeitsalltag belasten. Aber was wäre, wenn wir diese Momente als wertvolle Gelegenheiten sehen könnten, um die Beziehung zu unseren Klienten zu stärken, ihre Selbstwirksamkeit zu erhöhen und gleichzeitig Impulse für die Weiterentwicklung der eigenen Arbeit zu erhalten?

Inhalte

In diesem Seminar wollen wir gemeinsam herausfinden, welche Bedeutung Beschwerden im Gesundheits-, Sozial- und Bildungswesen haben und wie wir diese so bearbeiten können, dass Beschwerdeführer gestärkt werden, Ideen für Verbesserungen gewonnen und wir selbst in unserer professionellen Kompetenz gestärkt werden.

Das Ziel ist ein Vorgehen zu finden und zu etablieren, dass in schwierigen Situationen ein souveränes und lösungsorientiertes Handeln ermöglicht. In diesem praxisorientierten Workshop zum Beschwerdemanagement erhalten Sie darüber hinaus das notwendige Wissen und die Werkzeuge, um Beschwerden systematisch zu analysieren und konstruktiv zu bearbeiten.

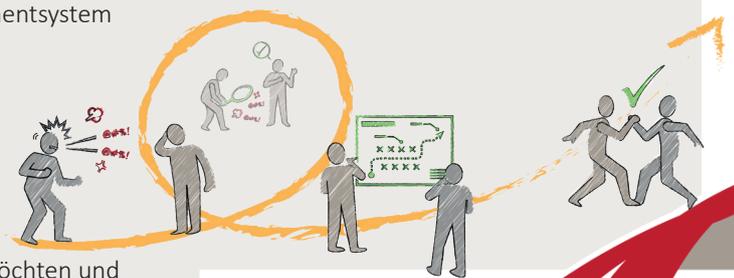
Ergebnisse

Die Teilnehmenden:

- kennen die Grundlagen des Beschwerdemanagements und verstehen, die Bedeutung von Beschwerden in der sozialen Arbeit.
- wissen, wie sie Beschwerden effektiv entgegennehmen und systematisch bearbeiten können..
- sind in der Lage, ein nachhaltiges Beschwerdemanagementsystem in ihrem Arbeitsbereich zu etablieren.
- profitieren von praxisnahen Fallbeispielen und dem kollegialen Austausch.

Zielgruppe

- Alle, die ihren Umgang mit Beschwerden reflektieren möchten und Ideen zur Implementierung eines wirksamen Beschwerdemanagementsystems suchen.
- Kenne Vorkenntnisse erforderlich



Qualität gestalten,  
Organisationen entwickeln  
mit Freude, potentialorientiert, systemisch

**Elisabeth Trubel** - [www.elisabeth-trubel.de](http://www.elisabeth-trubel.de)