

Professionell mit Kritik von Eltern umgehen

Beschwerdemanagement als Herausforderung für Teams

Termine: i.d.R. 1- bis 2-tägige Teamfortbildung - auf Anfrage

In einer Kita treffen Tag für Tag viele Menschen zusammen. Ist es da verwunderlich, dass nicht immer alles glatt läuft und Eltern auch mal unzufrieden sind? Schwierig wird es, wenn Eltern ihren Ärger mit nach Hause nehmen. Manche fühlen sich nicht ernst genommen und resignieren, vielleicht tauschen sie sich mit anderen darüber aus und der Konflikt verselbstständigt sich, so dass Probleme in der Kommunikation entstehen. Wie schnell hat eine Kita einen bestimmten Ruf inne. Auch die Kinder leiden unter dem verdeckten Konflikt zwischen Elternhaus und Kita, stellen doch beide die wichtigsten Bezugsgrößen in ihrem Leben dar. Beschwerden souverän zu begegnen, ist für jedes Team eine besondere Herausforderung.

Inzwischen ist jede Kita verpflichtet, ihr Beteiligungs- und Beschwerdeverfahren strukturell zu verankern. Diese Teamfortbildung gibt Ihnen die Möglichkeit, eine einrichtungsbezogene Lösung zu erarbeiten.

| | |
|-----------------|--|
| Inhalte: | <ul style="list-style-type: none"> • Kritik als Chance zur Entwicklung - Was ist unsere gemeinsame Haltung im Team? • Unser Bild von Eltern - Eltern als Kunde? • Kritik ja - Angriff nein! Chancen und Grenzen eines Beschwerdemanagementsystems • Verantwortungsbewusster und souveräner Umgang mit Kritik • Konkrete Wege des Beschwerdemanagements (bei Bedarf QM-basiert) mit Ausarbeitung eines Merkblattes und einer Dokumentationsvorlage |
| Zielgruppen: | Teams in Kindertageseinrichtungen |
| Referent*in: | Isabelle Kolar, Paul Driesch u.a. |
| Seminarleitung: | Christina Göth, ILF |
| Seminargebühr*: | i.d.R. je Tag 500,00 € Teams bis 15 Personen; 550,00 € Teams über 15 Personen; Fahrtkosten 0,25 € je Kilometer und evtl. Übernachtung für die Referent*innen |
| Beginn: | nach Absprache |
| Ort: | in der jeweiligen Einrichtung |
| ILF-Nr.: | 20i708401 |

** Das Seminar ist 2-tägig über das Curriculum des Landes förderfähig, die Beantragung erfolgt durch die Kita (siehe: Information und Finanzierungshinweise).*