

## Beschwerdemanagement

Umgang mit Beschwerden verbessern

- Zielgruppe: Mitarbeiter/innen, die den Umgang mit Beschwerden verbessern wollen.
- Ziele: Ziel der Maßnahme ist es, mit Beschwerden besser umzugehen und die Beschwerdegeber sowie die eigene Person dabei im Auge zu haben. Es soll für beide Seiten ein gutes Ergebnis zustande kommen und eine positive Stimmung entstehen.
- Seminarinhalte:
- **Kommunikation allgemein**
    - Wie kommunizieren Menschen miteinander?
    - Wie kommuniziere ich am liebsten?
  - **Kommunikation wirkungsvoll einsetzen**
    - Aktives Zuhören, Ich- und Du-Botschaften
    - Selbst- und Fremdwahrnehmung
    - Eigene Zielklärung und das "innere Team"
  - **Arten der Kommunikationspartner**
    - Welche Arten gibt es?
    - Zu welcher Art gehöre ich?
  - **Was geht in mir vor, wenn jemand sich beschwert?**
  - **Was denkt der Beschwerdegeber in dieser Phase?**
    - Was will der Beschwerdegeber wirklich?
    - Kenne ich die Vorgeschichte?
  - **Das "innere Team" besser verstehen**
  - **Wie gehe ich richtig mit der Beschwerde um?**
    - Was muss ich tun, um einen Konflikt zu vermeiden?
    - Wie gehe ich richtig auf meinen Gesprächspartner ein?
    - Pausentechnik und Stimmeinsatz
  - **Umgang mit schwierigen Situationen**
    - Was tun, wenn die Situation eskaliert?
    - Was tun, wenn keine sachliche Lösung zustande kommt?
- Methoden: Vortrag, Diskussion, Gruppenarbeit, bei Bedarf Videoaufzeichnung und –analysen
- Dauer: 2 Tage