

„Die schon wieder...“ Beschwerdemanagement in Kindertageseinrichtungen

Das kennen Sie bestimmt: Sie sind mit Kindern beschäftigt, und mitten rein platzen Eltern mit ihrer Beschwerde! Beschwerden von Eltern gehören zum Arbeitsalltag jeder Erzieherin. Es ist schon ziemlich unwahrscheinlich, dass es ausschließlich zufriedene Eltern gibt.

Beschwerden sind wichtige und wertvolle Rückmeldungen. Ein Kernsatz des Beschwerdemanagements lautet: „Wir wollen von so vielen Beschwerden wie möglich hören.“ Der richtige Umgang mit Beschwerden bietet viele Chancen, ist aber alles andere als einfach.

Lernen Sie, Beschwerden professionell zu begegnen und für sich zu nutzen. Erfahren Sie, wie Sie auch in schwierigen Gesprächen souverän bleiben können. Das kann gelingen, wenn Beschwerden nicht mit dem „Appell-Ohr“ gehört, sondern als Rückmeldung und Informationsgewinn begriffen werden.

In dieser Fortbildung lernen Sie ein Verfahren des Beschwerdemanagements kennen. Darüber hinaus können Sie lernen, wie Sie

- **im Beschwerdefall ruhig und freundlich bleiben,**
- **Beschwerden gut annehmen und bearbeiten,**
- **die Zufriedenheit von Eltern wieder herstellen und**
- **sich bei Bedarf gegenüber Angriffen wirkungsvoll und zugleich wertschätzend verteidigen können.**