

„Beschwerden! Muss das sein?“

Wir alle sind in unserem Umfeld immer wieder mit Kritik, Klagen, Konflikten und Beschwerden konfrontiert. Sie können als störend und/oder als belastend wahrgenommen werden. Im besten Fall beleben Beschwerden unseren Alltag und bieten uns Gelegenheit zur Reflexion unserer Haltung und unseres Handelns. Faires Beschwerdemanagement trägt zur Qualität der Kommunikation und Stärkung des Vertrauens bei. Beschwerden schaffen Impulse zur Qualitätssicherung und -entwicklung.

Zielgruppe

Fachmitarbeitende aus allen stationären und ambulanten Bereichen von Institutionen für Alter, Betreuung und Pflege

Ziele des Workshops

Die Teilnehmenden:

- setzen sich mit ihrer Haltung gegenüber Kritik, Klagen und Konflikten auseinander
- reflektieren anhand konkreter Beispiele ihre Wahrnehmung und lernen dabei konfliktauslösende Aspekte zu erkennen
- lernen mögliche Lösungs- und Bewältigungsstrategien kennen
- erkennen Möglichkeiten der Prävention im eigenen beruflichen Umfeld
- lernen die UBA und ihre Arbeitsweise kennen

Methodik

Theoretische Inputs, vertiefende Diskussionen, Reflexion an konkreten Beispielen aus dem UBA Alltag. Austausch und Diskussion von eigenen Beispielen in kleinen Gruppen

Moderation

Maya Köppel-Lenz, Pflegefachfrau HF, Lehrerin für KP SRK, Gerontologin SAG – Mitglied der FaKo UBA Zentralschweiz

Hans Bader, Betriebspsychologe FSP, Mediator SDM - Mitglied der FaKo UBA Zentralschweiz

Kursdauer

10.00 – 17.00 Uhr

Gruppengrösse

max. 20 Personen

Kosten

Auf Anfrage