

## **Wenn Eltern emotional aufgebracht sind Souverän mit Beschwerden, Vorwürfe oder Kritik von Eltern umgehen**

Mit Beschwerden von Eltern umzugehen, ist meistens eine anspruchsvolle und emotional herausfordernde Angelegenheit. Auch der Zeitpunkt für neu vorgebrachte Ideen der Eltern stimmt fast nie. Es ist doch auch so schon so viel zu tun! Welchen Platz bekommen Eltern-Beschwerden oder die Ideen der Eltern im täglichen Trubel Ihres KiTa-Alltags? Wie reagieren Sie in emotional aufgeladenen Situationen? Welche Team-Kommunikation pflegen Sie, um Beschwerden und Ideen von Eltern zu prüfen und angemessen zu beantworten?

Erfahren Sie im Seminar, wie Sie souverän und lösungsorientiert mit Beschwerden und Ideen von Eltern umgehen können. Eine klare Kommunikation und Körpersprache gibt nicht nur Ihnen Sicherheit, Halt und Professionalität, sondern auch den Eltern Orientierung. Verlässlichkeit und Transparenz. Gemeinsam erarbeiten wir Wege und Kommunikationsstrategien, die Grundlage für Ihr reflektiertes, klares und konstruktives Beschwerdemanagement in der Zusammenarbeit mit Eltern sein können.

### **Inhalte der Fortbildung:**

- Kommunikationspsychologische Grundlagen für den Umgang mit Beschwerden
- Beschwerden präzisieren, prüfen, weiterverarbeiten und klares Feedback geben
- Mit Komplexität und verschiedenen Sichtweisen souverän und lösungsorientiert umgehen
- Fragetechniken
- Methoden zur Deeskalation
- Heikle Themen mit den Eltern ansprechen
- Eltern ein klares Feedback geben

**Zielgruppe:** Pädagogische Fach- und Ergänzungskräfte von Kindertageseinrichtungen (Krippe, Kindergarten, Hort), der Kinder- und Jugendhilfe und Tagespflegekräfte, Fach- und Ergänzungskräfte der Heilpädagogik

**Termin:** 07.12.2021 von 09:00-16.30 Uhr

**Dauer:** 1 Fortbildungstag / Präsenz oder bei Lockdown Online

**Referentin:** Sybille Schmitz

**Kursgebühr:** 138,00 €