

## Interne Teamfortbildung für ein pädagogisches Team

### Dicke Luft und scharfe Worte

### Umgang mit Kritik, Vorwürfen und Beschwerden von Eltern

Mit Beschwerden von Eltern umzugehen, ist meistens eine anspruchsvolle und emotional herausfordernde Angelegenheit. Auch der Zeitpunkt für Einwände oder auch für neu vorgebrachte Ideen der Eltern stimmt fast nie. Es ist doch auch so schon so viel zu tun!

Im Seminar erfahren Sie, wie Sie souverän und lösungsorientiert mit Beschwerden, Kritik und Vorwürfen von Eltern umgehen können. Eine klare Kommunikation 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** sind.

#### Die Inhalte im Überblick:

- Grundlagen einer lösungsorientierten, sachlichen und klaren Kommunikation
- Beschwerden präzisieren, prüfen, weiterverarbeiten und klares Feedback geben
- Fragetechniken und Moderationsmethoden im Gespräch
- Klare Grenzen setzen
- Heikle Themen ansprechen und Deeskalation

#### Termin

Do | **30. Januar 2025** | 8:30 bis 17:00 Uhr

**Veranstalter:** Evangelischer Kita-Verband Bayern

<https://www.evkitabayern.de/>

**Anmeldung:** Es handelt sich um eine **interne Teamfortbildung**, deshalb sind externe Anmeldungen nicht möglich.

**Ort:** Pfuhl