



Kritik und Reklamationen sind Chancen!

Schulungszentrum Gesundheit

Beschreibung

Die Zusammenarbeit mit Angehörigen ist sehr wichtig. Ihre Wünsche und Bedürfnisse sollen auf offene Ohren stossen. Das ist jedoch nicht immer einfach. Gerade dann, wenn Unzufriedenheiten im Raume stehen und Beanstandungen geäussert werden, manchmal auch in unangemessener Weise. In dieser Fortbildung lernen Sie, herausfordernden Situationen mit Angehörigen konstruktiv zu begegnen.

Zielgruppe

Basis- und Kadermitarbeitende aus dem ambulanten und stationären Langzeitbereich

Ihr Nutzen

- Sie setzen sich mit den sozialen Rollenveränderungen von Angehörigen auseinander.
- Sie gehen selbstgestärkt und professionell mit herausfordernden Situationen um.

Inhalte

- Ursachen von Reklamationen und Beschwerden, die allenfalls mit herausforderndem Verhalten einhergehen
- Veränderte Rollenansprüche von Angehörigen und Mitarbeitenden
- Erarbeitung von konstruktivem Verhalten im Umgang mit Reklamationen und herausforderndem Auftreten von Angehörigen
- Professionelle Erwartungskklärung und respektvolles Grenzen setzen

Methoden

Inputs, Beispiele, Erfahrungsaustausch, Selbstreflexion

Gruppengrösse

10-16 Personen

Dauer

1 Tag

Ort

SGZ Campus
Räffelstrasse 12
8045 Zürich

Funktionäre

Nielsen Maren, Leitung

Widmer Beatrice, Produkteverantwortlichkeit

Termine

Donnerstag, 5. September 2024, 08:30 bis 17:00 Uhr

Preis

Fr. 300.–



Stadt Zürich

Schulungszentrum Gesundheit

Kontakt

Stadt Zürich
Schulungszentrum Gesundheit
SGZ Campus
Räffelstrasse 12
8045 Zürich

Tel. 044 415 18 00
sgz@zuerich.ch

www.stadt-zuerich.ch/sgz
www.facebook.com/sgz.bildung
www.wissen-pflege-bildung.ch