



**Thema:** Beschwerden sachgerecht beantworten

**VA-Nr.:** K 010.39/24-01

**Bereich:** Soziales und Jugend

Die Teilnehmer/-innen reflektieren Textbausteine, die sie im Einzelfall angemessen optimieren. Ihnen wird bewusst, wie wichtig es ist, Beschwerden systematisch zu bearbeiten und konkrete Lösungen zu entwickeln.

## SCHWERPUNKTE:

Wie heikel sind mögliche Antworten auf Beschwerden im Bannkreis von (fehlendem) Beschwerdemanagement und Stellungnahmen?

Â· Welche Bedeutung hat ein geregeltes Beschwerdeverfahren?

Â· Was bewirken Stellungnahmen?

Â· Wo beginnt und endet der Rechtsweg?

Was lösen Beschwerden bei den Beteiligten aus?

Â· Welche Erwartungen erfülle ich (nicht)?

Â· Wie gehe ich mit meinen Gefühlen (Enttäuschungen, Wut, Ärger, Verletzungen etc.) um?

Â· Was will ich mit meiner Antwort beim Adressaten erreichen?

Was sind wichtige Bausteine bei schriftlichen Antworten?

Â· Wie analysiere ich eine Beschwerde?

Â· Welche Schlussfolgerungen ziehe ich daraus?

Â· Wie beginne ich?

Â· Welche Formulierungen erreichen anlassbezogen was?

Â· Wie bringe ich meine Argumente in die richtige Reihenfolge?

Welche sprachlichen Besonderheiten sind zu berücksichtigen?

Â· Was schreibe ich in direkter Rede, was im Konjunktiv?

Â· Wie einfühlsam, diplomatisch oder fordernd darf meine Antwort sein?

## DOZENT:

Andreas Stein, Personalentwickler

## ARBEITSMITTEL:

Diese werden Ihnen gestellt.

|                      |                                                                                             |              |                   |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|--------------|-------------------|
| <b>Datum:</b>        | 19.09.2024                                                                                  | <b>Zeit:</b> | 09:00 - 16:00 Uhr |
| <b>Seminarort:</b>   | Institutsgebäude Magdeburg<br>Albrechtstr. 7<br>39104 Magdeburg<br>Raum: Raum siehe Aushang |              |                   |
| <b>Veranstalter:</b> | SIKOSA e.V.<br>Katrin Wille<br>0391 56540-31                                                |              |                   |



**Preis Mitglieder:** 169 Euro

**Preis Nichtmitglieder:** 249 Euro