



# 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-Kuratli Beatrice, Produkteverantwortlichkeit

### Termine

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

### Preis

Fr. 300.–



**Kontakt**

Stadt Zürich  
Schulungszentrum Gesundheit  
SGZ Campus  
Räffelstrasse 12  
8045 Zürich

Tel. 044 415 18 00  
sgz@zuerich.ch

[www.stadt-zuerich.ch/sgz](http://www.stadt-zuerich.ch/sgz)  
[www.facebook.com/sgz.bildung](https://www.facebook.com/sgz.bildung)  
[www.wissen-pflege-bildung.ch](http://www.wissen-pflege-bildung.ch)