KommunalplusBildung

Termindatenblatt **Termin-Nr.: 0001196**

Seminartermin

Kooperation, Konfrontation und Beschwerdemanagement

Kommunikationstipps für den Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern

Zeiten

26.11.2018 von 10:00 Uhr - 16:30 Uhr

Franz-Hitze-Haus

Kardinal-von-Galen-Ring 50

48149 Münster

Dozent

Gwendolin Jungblut

Dauer

6 Stunden und 30 Minuten

Kurzbeschreibung

Können Sie Sätze wie „Moderne Verwaltungen sind kundenorientiert, effektiv und nutzen alle Möglichkeiten der Digitalisierung“ auch nicht mehr hören?

Kein Wunder, denn vielerorts hinkt die technologische Erneuerung hinterher, so dass nicht alle Verwaltungsvorgänge digital zu erledigen sind. Häufig haben Sie es also nach wie vor mit dem „analogen Bürgerinnen und Bürger“ zu tun. Diese kommunizieren vor allem in Form von Papier oder persönlich und bringen neben den originären funktionalen Anliegen häufig weitere Bedürf-nisse an. Der dabei angewandte Kommunikationsstil hat zuweilen viele Facetten: von Wert-schätzung bis zum aggressiven Querulantentum.

Doch wo liegt die Grenze zwischen berechtigten Erwartungen und überzogenem Anspruchsge-habe? Wie pariert man dreiste Anwürfe, ohne die eigene Fassung zu verlieren? Woran erkennt man potenzielle Querulanten und wie sorgt man für deren

Zurückhaltung? Wie drückt man sich hierbei verständlich und korrekt aus, ohne zu stark in ein ausgrenzendes Bürokratendeutsch zu verfallen? Und wo wiederum kann man Bürgern und ihren Anliegen entgegenkommen und ihnen neue Wege und Perspektiven aufzeigen? Welche konstruktiven Möglichkeiten gibt es, Bürgerinnen und Bürger verstärkt bei der Gestaltung von Verwaltungsleistungen einzubeziehen?

Das alles lernen Sie anhand zahlreicher Beispiele, Erfahrungsberichte, Szenarienübungen und konkreter Formulierungshilfen in diesem Seminar. Hierbei werden nicht nur Sprachcodes und Eskalationsstufen erläutert, sondern auch sich verändernde Erwartungen von Bürgerinnen und Bürger nach mehr Mitsprache und Beteiligung. Auf den Punkt gebracht: Sie erfahren, wie Sie ohne eigenen Autoritätsverlust noch bürgerfreundlicher werden. Lassen Sie sich diese Chance nicht entgehen!

Seminarinhalt

- Verwaltung als Dienstleister: Verändertes Rollenverständnis
- Szenarien: Wenn Verwaltungsmitarbeiter auf Bürger treffen
- Sprachcodes und Körpersprache: Anliegen verstehen, ernstnehmen und Problemfälle identifizieren
- Eskalationsstufen und passende Entgegnungen
- Argumentationsaufbau und Argumentationstechniken
- Formulierungshilfen
- Meine persönliche Schmerzgrenze - Mein Bewährungsfeld
- Bürger/-innen als Partner: Ansatzpunkte für mehr Beteiligung