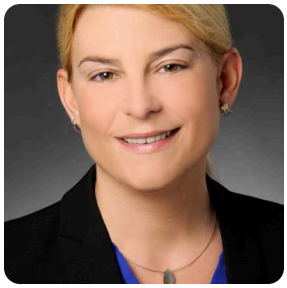
Online: Kooperation, Konfrontation und Beschwerdemanagement



GWENDOLIN JUNGBLUT

Ihre Dozentin bei diesem Seminar

Details

Seminar	**Online: Kooperation, Konfrontation und Beschwerdemanagement** - Tipps für den Umgang mit Bürgerinnen und Bürgern
ID	0002818
Termin	16.03.2027 - von 10:00 Uhr bis 16:30 Uhr
Anmeldeschluss	16.03.2027 - 10:00 Uhr
Kategorie	Kommunikations- / Verhaltenstraining

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 Bedürfnisse an. Der dabei angewandte Kommunikationsstil hat zuweilen viele Facetten: von Wertschätzung bis zum aggressiven Querulantentum.
Doch wo liegt die Grenze zwischen berechtigten Erwartungen und überzogenem Anspruchsgehabe? 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 Verwaltungskräfte auf Bürger*innen treffen
Sprachcodes und Körpersprache: Anliegen verstehen, ernstnehmen und Problemfälle identifizieren
Eskalationsstufen und passende Entgegnungen
Argumentationsaufbau und Argumentationstechniken
Formulierungshilfen
Meine persönliche Schmerzgrenze - Mein Bewährungsfeld
Zehn Wege, um wertschätzend NEIN zu sagen

Preis

425,00 Euro *(USt. befreit)* Bedienstete der öffentlichen Verwaltung
590,00 Euro *(USt. befreit)* Andere
250,00 Euro *(USt. befreit)* Auszubildende