

Umgang mit dem Bürger

Ziel : Dieses Seminar stellt eine Einführung in den Bereich Bürgerfreundlichkeit dar und soll sowohl den im Bürgerkontakt stehenden Mitarbeitern, als auch Vorgesetzten und Führungskräften dazu dienen, sich die wichtigsten Grundlagen der Kundenorientierung bewusst zu machen. Die Themen sollen dazu anregen, über bestimmte Situationen und Abläufe in der eigenen Verwaltung, in der eigenen Abteilung oder der eigenen Situation nachzudenken, um Potenzial und Möglichkeiten aufzudecken, bürgerfreundliche Lösungen zu entwickeln und diese letztendlich auch umzusetzen.

Inhalt : Indem die Bürgerfreundlichkeit im Mittelpunkt unserer Tätigkeit steht, erreichen wir Ergebnisse, die nach außen und innen zugleich positiv wirken. Damit verbessern wir das Verständnis der Bürger für unsere Verwaltungsentscheidungen. Seminarinhalte im einzelnen sind daher :

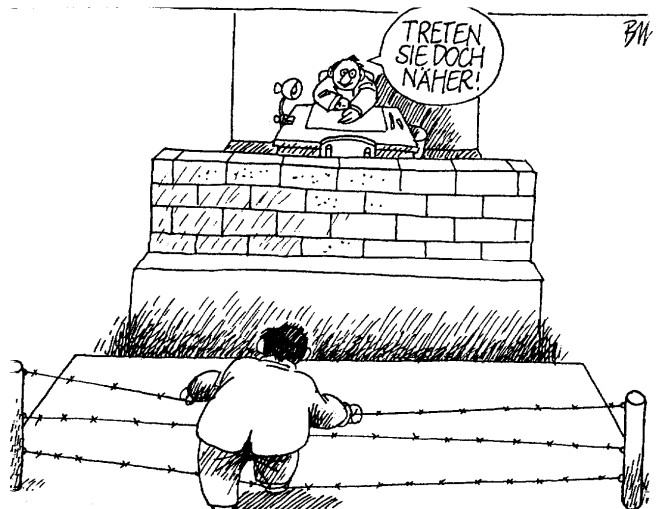
- 👍 Bürgerfreundlichkeit geht jeden an !
- 👍 Was bringt Bürgerfreundlichkeit den Bürgern ?
- 👍 Was bringt Bürgerfreundlichkeit der Verwaltung ?
- 👍 Zauberformel Beziehungsmanagement
- 👍 Wie kommuniziere ich auch schwierige Gesprächsinhalte ?
- 👍 Wie kann ich mit Konflikten umgehen ?

Methoden : Theorievermittlung, praktische Übungen, Erfahrungsaustausch. Neben der Information wird Wert auf eine wirkungsvolle Aneignung der Seminarinhalte durch aktives Lernen gelegt. Einzel- und Kleingruppenarbeit ermöglichen dabei echte Lernfortschritte der Seminarteilnehmer. Zahlreiche Gesprächssituationen werden per Video aufgenommen und ausgewertet. Ausführliche schriftliche Unterlagen runden dieses Seminar ab.

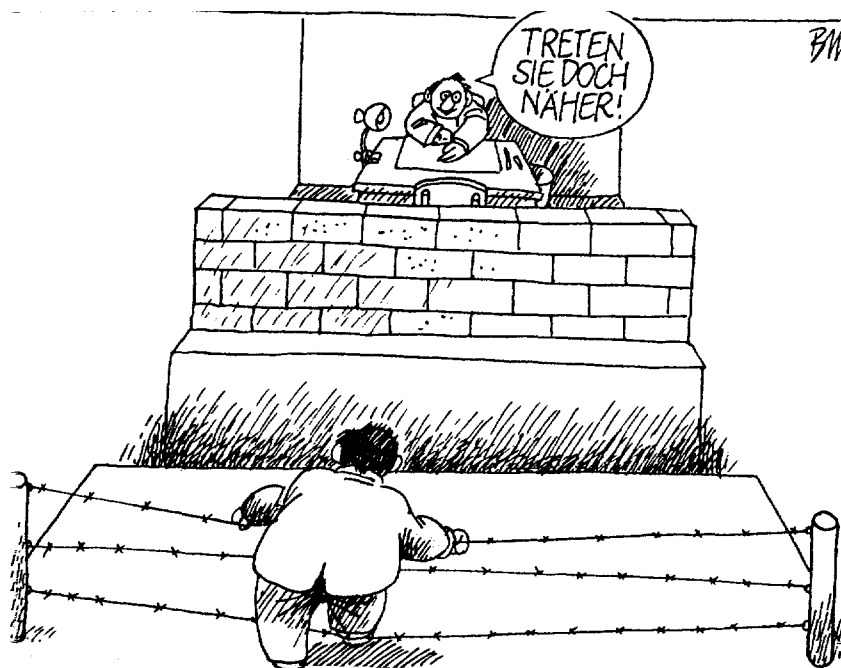
Zielgruppe : Mitarbeiter aller Ebenen

Teilnehmer : maximal 14

Dauer : 3 Tage à 8 Stunden



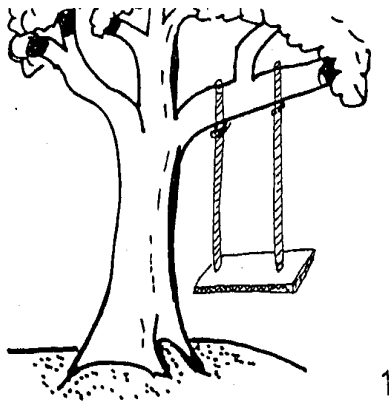
Umgang mit dem Bürger



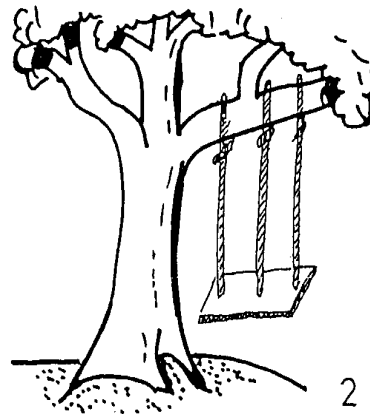
Seminarunterlagen

Inhaltsverzeichnis

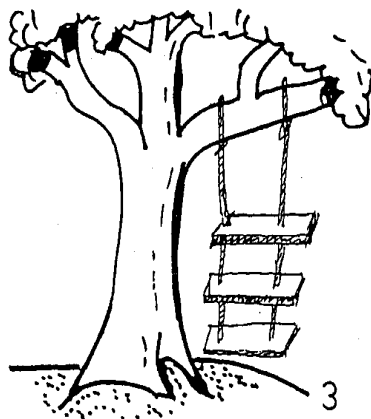
1.	Kommunikation – miteinander umgehen	4
1.1	Inhalts- und Beziehungsebene.....	5
1.2	Die Beziehungsqualität.....	6
1.3	Typologie der Antragsteller.....	8
2.	Umgang mit dem Bürger	12
2.1	Die vier Seiten einer Nachricht.....	13
2.2	Mit vier Ohren empfangen.....	15
2.3	Die ankommende Nachricht : Ein „Machwerk“ des Empfängers.....	16
3.	Bürgerfreundlich schreiben	17
4.	Konfliktbehandlung	26
4.1	Der Konfliktbegriff.....	26
4.2	Verschiedene Formen des Konfliktverhaltens.....	27
4.3	Anatomie eines Konfliktes.....	27
4.4	Das Drei – Phasen – Modell der Konfliktaussprache.....	30
4.5	Strategien zur Konfliktlösung.....	31
4.6	Die Zehnstufenleiter für eine erfolgreiche Konfliktlösung.....	34
5.	Literaturverzeichnis	35



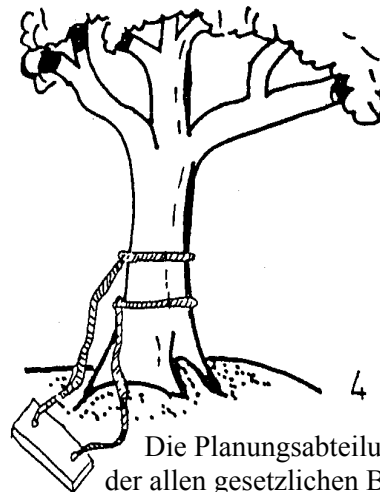
Der Bürger wünscht sich eine schlichte und bürgerfreundliche Anlage.



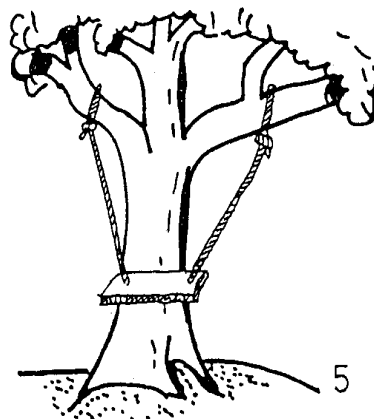
Die Verwaltung greift diese Anregung freudig auf und trägt sie dem zuständigen Ausschuß vor.



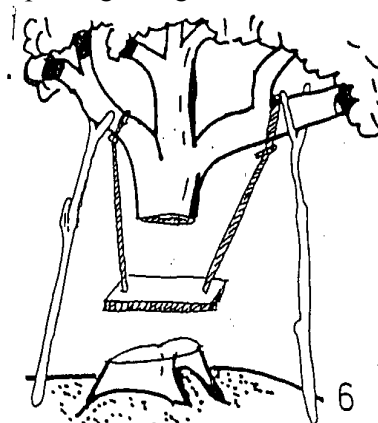
Die vom Bürger gewählten Abgeordneten machen einen Gegenvorschlag und beschließen, ein Planverfahren einzuleiten.



Die Planungsabteilung macht einen Entwurf, der allen gesetzlichen Bestimmungen entspricht und in der behördeninternen Abstimmung ohne Widerspruch gebilligt wird.

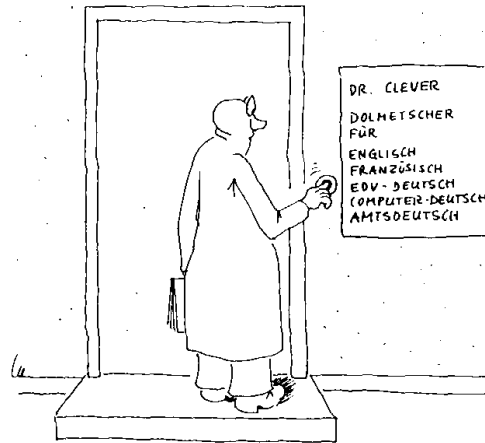


Die Genehmigungsbehörde nimmt in Anwendung der Novelle zum Bundesernährungsgesetz vom 32.3.1995 in der geänderten Fassung vom 25.12.1997 eine geringfügige Änderung des Planes vor.



Nachdem alle bürokratischen Hürden genommen sind, wird der Plan von erfahrenen Praktikern der Behörde in die Tat umgesetzt.

Bürokratendeutsch



Ballistische Experimente mit kristallinem H₂O auf dem Areal der Pädagogischen Institutionen unterliegen striktester Prohibition !

(Auf Deutsch : Das Werfen von Schneebällen auf dem Schulhof ist verboten !)

Populanten von transparenten Domizilen sollen mit fester Materie keine transzendenten Bewegungen durchführen.

(Auf Deutsch : Wer im Glashaus ist, sollte nicht mit Steinen werfen.)

Das maximale Volumen subterranean Agrarprodukte steht in reziproker Relation zur spirituellen Kapazität des Produzenten.

(Auf Deutsch : Die dümmsten Bauern haben die größten Kartoffeln.)

Eine strukturell desintegrierte Finalität in Relation zur Zentralisationskonstellation provoziert die eskalative Realisierung destruktiver Integrationsmotivationen durch permanent lokal aggressive Individuen der Spezies „Canis“.

(Auf Deutsch : Den letzten beißen die Hunde.)

Es existiert ein Interesse an der generellen Rezension der Applikation relativ primitiver Methoden komplementär zur Favorisierung adäquater komplexer Algorithmen.

(Auf Deutsch : Warum einfach, wenn es auch kompliziert geht ?)