

Konflikte mit dem Bürger

Deeskalation ist oberstes Gebot !

Ziel : Dieses Seminar stellt eine Einführung in den Bereich Konfliktmanagement dar und soll den im direkten Bürgerkontakt stehenden Mitarbeitern dazu dienen, sich die wichtigsten Grundlagen der stressfreien Kommunikation mit dem Bürger bewusst zu machen. Die Themen sollen dazu anregen, über bestimmte Situationen und Abläufe im täglichen Berufsalltag nachzudenken, um Potenzial und Möglichkeiten aufzudecken, bürgerfreundliche Lösungen zu entwickeln und diese letztendlich auch umzusetzen.

Inhalt : Mit dem einfachen Modell der „Rot-grünen-Kommunikation“ erreichen wir in der Kommunikation mit dem Bürger Ergebnisse, die nach außen und innen zugleich positiv wirken. Damit verbessern wir das Verständnis der Bürger für unsere Entscheidungen und erleben selbst eine Stressentlastung. Seminarinhalte im einzelnen sind daher :

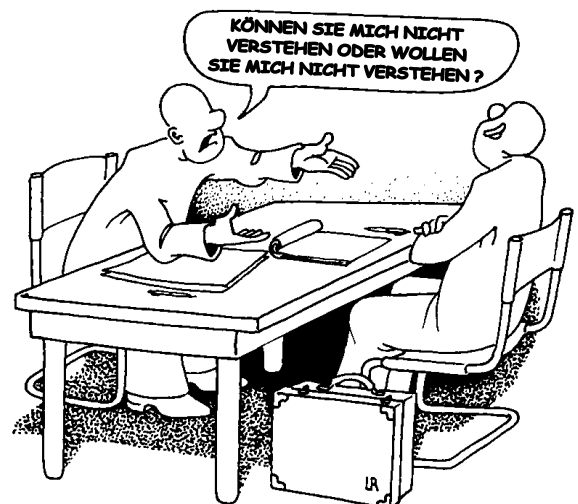
- 👉 Was ist bürgerfreundliche Kommunikation ?
- 👉 Welche Störungen gibt es ?
- 👉 Das rot-grüne Kommunikationsmodell
- 👉 Kommunikation und Körpersprache
- 👉 Wie kommuniziere ich auch schwierige Gesprächsinhalte ?
- 👉 Wie kann ich mit Konflikten umgehen ?

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 können auf Wunsch per Video aufgenommen und ausgewertet werden. Ausführliche schriftliche Unterlagen runden dieses Seminar ab.

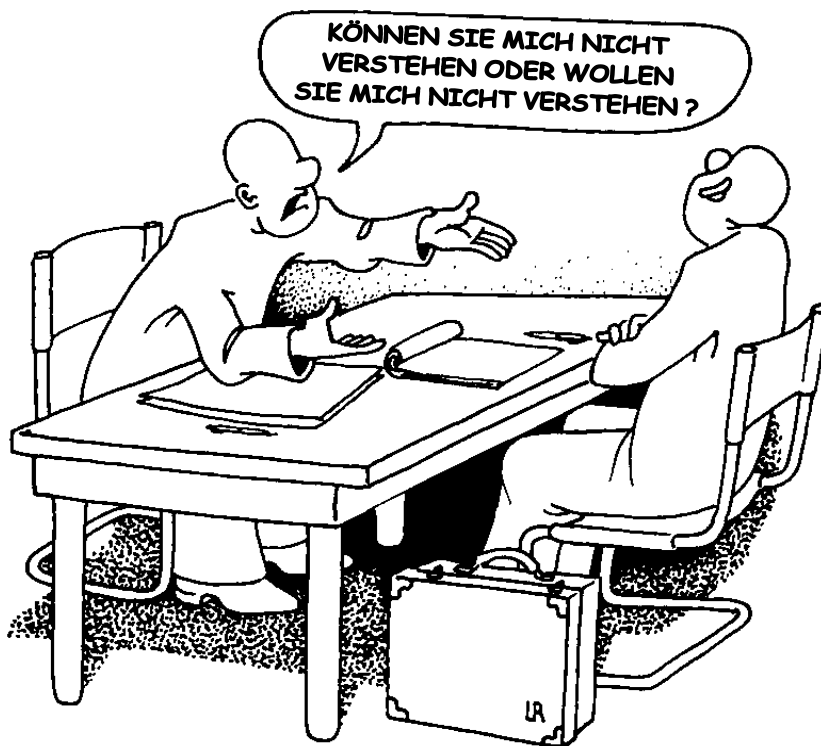
Zielgruppe : Mitarbeiter der öffentlichen Verwaltung, die im direkten Bürgerkontakt stehen

Teilnehmer : maximal 14

Dauer : 2 Tage à 8 Stunden

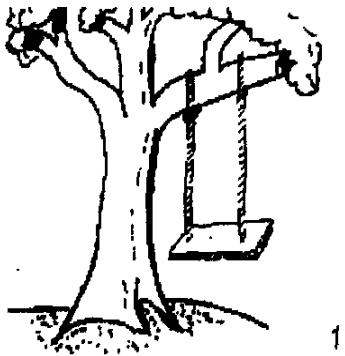


Konflikte mit dem Bürger

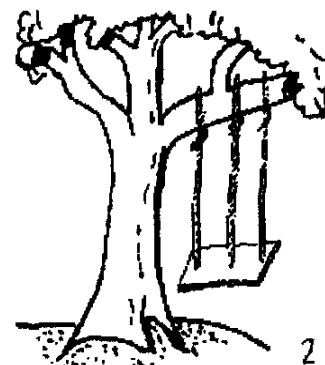


Seminarunterlagen

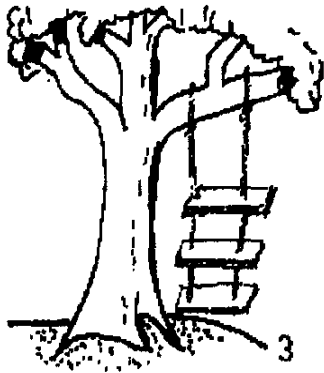
Die Sache mit der verflixten Schaukel im Stadtgarten



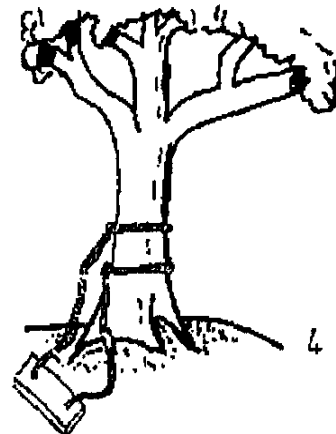
Der Bürger wünscht sich eine schlichte und bürgerfreundliche Anlage.



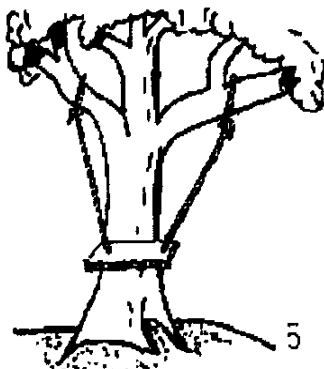
Die Verwaltung greift diese Anregung freundlich auf und trägt sie dem zuständigen Ausschuß vor.



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 31.2.1998 eine geringfügige Änderung des Planes vor.



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