

Zielgruppe Führungskräfte, Mitarbeiter/-innen im Kundenkontakt bzw. aus allen Bereichen der öffentlichen Verwaltung

Ihr Nutzen Verwaltungen kommunizieren täglich auf vielfache Weise mit Bürgern. Kommunikationsprozesse verlaufen dabei nicht immer konfliktfrei. Aus dem „Nichtverstehen“ zwischen Verwaltung und Bürger entwickeln sich mitunter kosten- und zeitintensive Verwaltungsverfahren, die auch emotional belastet sein können.
Das Seminar gibt einen praxisbezogenen und anwendungsorientierten Einstieg in die Theorie zwischenmenschlicher Kommunikationsprozesse. Daraus abgeleitet, vermittelt es Anleitungen, um als Verwaltung sowohl in der mündlichen wie schriftlichen Kommunikation „richtig verstanden“ zu werden und Konflikte mit dem Bürger zu vermeiden.

Inhalt

1. Bürgerorientierte Verwaltung
 - Anforderungen und Zwänge im Verwaltungsalltag
2. Der Kommunikationsprozess
 - Theorie und Praxis beim Reden und Hören
3. Anleitung zur „Bürgerfreundlichkeit“
 - Schriftliche und mündliche Kommunikation mit dem Bürger (Brief, Bescheid, Mail, Telefonat und Gespräch)

Dozentin Dr. Anita Maaß

Nummer K-01-08/19

Termin **13. Mai 2019** von 09:00 bis ca. 16:00 Uhr

Ort SKSD, Schulgasse 2, 01067 Dresden (Raum s. Aushang 5. Etage)

Entgelt

98,00 €	Mitglieder des Zweckverbandes
128,00 €	Nichtmitglieder