

14.03.24

online

[jetzt anmelden](#)

Bürgernahe und souveräne Kommunikation in der Verwaltung

Kommunikationsgrundlagen | Beziehungsebene stärken | Kommunikationskanäle | Verständlichkeit erhöhen | Schwierige Gesprächssituationen | Best Practices | Workshop



Rainer Hoven

Geschäftsführer, Berater und Executive Coach

Die Ansprüche der Öffentlichkeit im Kontakt mit der öffentlichen Verwaltung sind im Wandel. Neben einer schnellen Bearbeitung und einem breiten digitalen Angebot sind auch eine moderne und bürgernahe Kommunikation nach außen gern gesehen. Die wichtigste Schnittstelle der öffentlichen Verwaltung nach außen sind die Mitarbeitenden. Durch Schriftverkehr, Telefon, E-Mail und persönliche Gespräche stehen sie im ständigen Austausch mit der Öffentlichkeit.

In diesem eintägigen Praxisseminar erlernen Sie, was man unter bürgernaher und souveräner Kommunikation mit der Öffentlichkeit versteht. Sie erfahren, welche Strategien und welches Handwerkzeug es braucht, um eine erfolgreiche Kommunikation zu gewährleisten. Sie erfahren, welche Grundlagen Sie in den verschiedenen Kommunikationssituationen beachten müssen und wie Sie die Verständlichkeit Ihrer Aussagen erhöhen. Außerdem bekommen Sie ein Handwerkzeug für schwierige Gesprächssituationen.

Am Ende des Seminars erhalten Sie einige Best Practice-Beispiele für die Umsetzung und wenden das Erlernete in kleinen Gruppenübungen an. Während und nach dem Seminar wird es Raum für Fragen aus Ihrem Arbeitsbereich geben.



Inhaltsübersicht

- Grundlagen erfolgreicher Kommunikation
- Das Eisbergmodell der Kommunikation nach Sigmund Freud
- Das Sender-Empfänger-Modell nach Shannon und Weaver
- Handwerkszeug zur Stärkung der Beziehungsebene
- Souveräne Kommunikation für verschiedene Beziehungskanäle
- Wie erhöhe ich die Verständlichkeit meiner Aussagen?
- Kommunikation in schwierigen Situationen
- Das Modell von Bindung und Trennung
- „Handwerkszeug“ für schwierige Gespräche
- Die wichtigsten Phasen, um schwierige Situationen aufzulösen
- Workshop



08:45

Login

09:00

Begrüßung und Vorstellungsrunde

- Gemeinsame Vorstellungsrunde
- Erwartungen und Zielsetzung

09:15

Grundlagen erfolgreicher Kommunikation

- Das Eisbergmodell der Kommunikation nach Sigmund Freud
- Das Sender-Empfänger-Modell nach Shannon und Weaver
- Die Modelle als „Landkarten“ zur Orientierung

10:00

Handwerkszeug zur Stärkung der Beziehungsebene

- Der erste Satz nach dem Bürgeranliegen
- „Reizwörter“ - Die Verwendung positiver Rhetorik
- Verbindlichkeit beim Gesprächsabschluss

10:45

Kaffeepause

11:15

Souveräne Kommunikation für verschiedene Beziehungskanäle

- Die Macht des aktiven Zuhörens
- Die Bedeutung der Warteschleife am Telefon
- Innere Haltung und Körpersprache

12:00

Wie erhöhe ich die Verständlichkeit meiner Aussagen?

- Die richtige Frage zum richtigen Zeitpunkt
- Kontrollierter Dialog
- Zielgruppengerechte Kommunikation

12:45

Mittagspause



13:45

Kommunikation in schwierigen Situationen

- Das Modell von Bindung und Trennung
- „Handwerkszeug“ für schwierige Gespräche
- Die wichtigsten Phasen, um schwierige Situationen aufzulösen

14:30

Best Practices

- Verstaubte und moderne Formulierungen
- Beispiele für Kommunikationsregeln
- Ärger per Mausclick - E-Mails als Machtwerkzeug

15:15

Kaffeepause

15:30

Workshop

- Kleine Übungen zur praktischen Umsetzung im Schriftverkehr, in E-Mails und am Telefon
- Diskussion und Fragen aus dem Teilnehmerkreis

16:15

Ende des Seminars



Rainer Hoven

Rainer Hoven absolvierte nach seinem Sportstudium eine Trainee-Ausbildung zum Fach- und Führungskräftetrainer, sowie eine Ausbildung zum systemischen Coach. Er war Leiter einer Akademie in einem Dienstleistungskonzern und dort verantwortlich für die methodische und didaktische Ausbildung der Trainer:innen und Referenten:innen. Nach einer Führungsaufgabe als leitender Angestellter machte er sich selbstständig und arbeitet seit mehr als 17 Jahren als freier Berater, Führungskräftetrainer und Executive Coach. Neben privatwirtschaftlichen Unternehmen zählen viele öffentliche Einrichtungen, Organisationen und Vereine zu seinem Kundenkreis.

Zielgruppe – An wen richtet sich dieses Seminar?

Das Intensiv-Praxisseminar richtet sich an Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, Fach- und Führungskräfte aus dem öffentlichen Dienst, Behörden, Verwaltung, Kommunal-, Landes-, und Bundesverwaltung sowie alle, die ihre schriftliche Kommunikation verständlicher, moderner und näher an ihren Zielgruppen gestalten möchten.

Die Inhalte des Seminars sind relevant für öffentliche Institutionen und öffentliche Unternehmen wie:

Städte, Landkreise, Kommunen und Verbandsgemeinden, Ministerien auf Bundes- und Landesebene, nachgeordnete Behörden und Betriebe von Bund und Ländern, Unternehmen der öffentlichen Hand und Betriebe gewerblicher Art (BgA), gemeinnützige und kirchliche Einrichtungen, Religions- und Weltanschauungsgemeinschaften, Universitäten, Universitätskliniken, Fachhochschulen sowie Forschungseinrichtungen, Finanz- und Prüfbehörden, öffentliche Versicherer, Verbände, Vereine und Stiftungen, Verbandsgemeinschaften, Kammern, Landesförderbanken, Staatskanzleien sowie Kliniken, Krankenhäuser, Rechenzentren, infrastrukturelle und weitere Einrichtungen und Organisationen der öffentlichen Hand.



Termine:

14.03.24

online

TEILNAHMEGEBÜHR:

Online-Teilnahme: 399,- Euro zzgl. MwSt.

Details zur Anmeldung unter www.fortbildungskampagne.de/anmeldung

DIE TEILNAHMEGEBÜHR BEINHALTET:

- Schulungsunterlagen (digital)
- Teilnahmezertifikat

ANMELDUNG:

Bitte verwenden Sie zur Anmeldung unser Online-Anmeldeformular unter: www.fortbildungskampagne.de/anmeldung

KONTAKT FÜR RESERVIERUNGEN UND BUCHUNGEN:

Haben Sie Fragen zum Seminar oder zu Reservierungen und Buchungen?

Schreiben Sie uns einfach eine Email oder rufen Sie uns unter der folgenden Rufnummer an:

Email: team@fortbildungskampagne.de | Telefon: +49 (0) 30 89 56 27 16

TEILNAHME- UND STORNIERUNGSKONDITION (AUSZUG):

Die verbindliche Anmeldung erfolgt über unser Online-Anmeldeformular und wird durch Zusendung einer Anmeldebestätigung sowie der Rechnung bestätigt. Stornierungen sind bis vier Wochen vor Veranstaltungsbeginn kostenfrei, bereits gezahlte Beträge werden erstattet. Bei kurzfristiger Stornierung oder beispielsweise krankheitsbedingter Abwesenheit ist die Benennung eines Ersatzteilnehmers jederzeit möglich. Sofern sich kein Ersatzteilnehmer findet, kann nach Absprache ein Gutschein ausgestellt werden, der zur Teilnahme an einem Nachfolgetermin oder einem ähnlichen Seminar berechtigt. Bitte beachten Sie unsere AGB, die unter dem folgenden Link aufgerufen werden können:

www.fortbildungskampagne.de/agb

DATENSCHUTZHINWEISE:

Wir weisen darauf hin, dass Sie die Verwendung Ihrer Daten gemäß unserer Datenschutzbestimmungen durch eine Nachricht an datenschutz@fortbildungskampagne.de selbstverständlich jederzeit widerrufen können. Bitte beachten Sie unsere Datenschutzbestimmungen, die unter dem folgenden Link aufgerufen werden können:

www.fortbildungskampagne.de/privacy

HINWEISE ZUM DATENSCHUTZ BEI ONLINE-TEILNAHME:

Details zur technischen Umsetzung der Online-Teilnahme erhalten Sie im Anschluss an Ihre Anmeldung. Ein wirksamer Auftragsverarbeitungsvertrag mit dem technischen Dienstleister liegt vor. Durch die Fortbildungskampagne als Veranstalter erfolgt während der Online-Teilnahme keine Speicherung von schriftlichen, akustischen oder visuellen Daten der Teilnehmenden. Eine temporäre Protokollierung des Chat-Verlaufes einer Online-Veranstaltung wird binnen zwei Arbeitstagen nach der Veranstaltung gelöscht. Bitte beachten Sie, dass Sie im Rahmen Ihrer Online-Teilnahme möglicherweise unfreiwillig Daten und Informationen übertragen, etwa durch weitere Personen in Ihrem Raum. Eine mögliche Übertragung derartiger Informationen liegt in Ihrem Verantwortungsbereich.