

EINSTELLUNGEN UND VERHALTEN OPTIMIEREN

BÜRGERNAHE SERVICE-ORIENTIERUNG IM ALLTAG



Dieses Seminar hat das Ziel, im Sinne einer konsequenten bürgernahen Serviceorientierung im Alltag die Kompetenzen der Teilnehmer/innen darin zu stärken, zum einen mit Bürgern/innen grundsätzlich so zu kommunizieren, dass deren Anliegen schnell, fachlich fundiert, transparent und immer wertschätzend geklärt werden können.

Zum anderen geht es darum, die Gesprächs- und Handlungskompetenz für die Fälle zu stärken, in denen sich Bürger/innen einer konstruktiven Zusammenarbeit verweigern und ggf. nicht

nur überzogene Forderungen stellen, sondern sich auch unangemessen verhalten.

Unser Seminar gliedert sich in **zwei Eintagesmodule, zwischen denen es eine etwa 6-wöchige Praxis- und Transferphase geben sollte**. Beide Module sind so gestaltet, dass über Partner- und Gruppenarbeiten sowie im Plenum ein intensiver Austausch zu den gewählten Themen stattfindet. Es gibt prinzipiell keine formalisierten Rollenspiele. Wir gestalten stattdessen auf freiwilliger Basis spontane, sehr lebhaftige Übungssituationen aus der jeweiligen Diskussion heraus.

Unsere Rolle ist, neben notwendigen Inputs vor allem moderierend tätig zu sein, aber auch, wertschätzend und beharrlich zugleich ggf. die notwendigen Impulse zu geben, um überkommene Denk- und Verhaltensmuster aufzulösen. Immer arbeiten wir an den Praxisfällen der Teilnehmer/innen.

Wir schlagen folgende (gerne anpassbare) **Themen** vor:

- Unser Leitbild – Unser Nutzen an seiner konsequenten Umsetzung im Alltag
- Unsere Rolle(n) im Kontakt mit Bürgern/innen
- Positive Grundhaltungen – positive Verhaltensweisen
- Stress und Aggression
- Aktive Gestaltung stress- und störungsfreier Kommunikation
- Prävention und Deeskalation von Bedrohungssituationen

Bitte kontaktieren Sie uns jederzeit hinsichtlich einer inhaltlichen Abstimmung und unserer Konditionen.

Wir werden Ihnen stets ein sehr offener und fairer Gesprächspartner sein.

Stärken Sie Ihre Beschäftigten darin, in Ihrer Arbeit bürgernah zu sein und Anliegen noch effektiver bearbeiten zu können.



Unser vielfältiger Methoden- und Medien-Mix schafft eine lebendige Atmosphäre und fördert die Reflektionsbereitschaft sowie den Austausch untereinander.



Wir thematisieren abgestimmt mit Ihnen als Verwaltungsleitung im notwendigen Maße Einstellungen und konkret wahrnehmbare Verhaltensweisen.

Sehr gerne orientieren wir uns dabei an einem Leitbild.

Dieses existiert entweder bereits oder wir erarbeiten es mit Ihnen als Verwaltungsleitung in einem separaten Workshop.

procontrain GmbH

Büro: Kirchstr. 12
27327 Schwarme

Tel. 04258 9838 760
info@procontrain.com

www.procontrain.com

Inhouse - Preis auf Anfrage