

АЗЗVоH & KовсА



..... ganz vorne sein!

**Gemeinde
Verwaltungs-Schule**

**D A S
G E M E I N D E A M T
A L S
D I E N S T L E I S T E R**

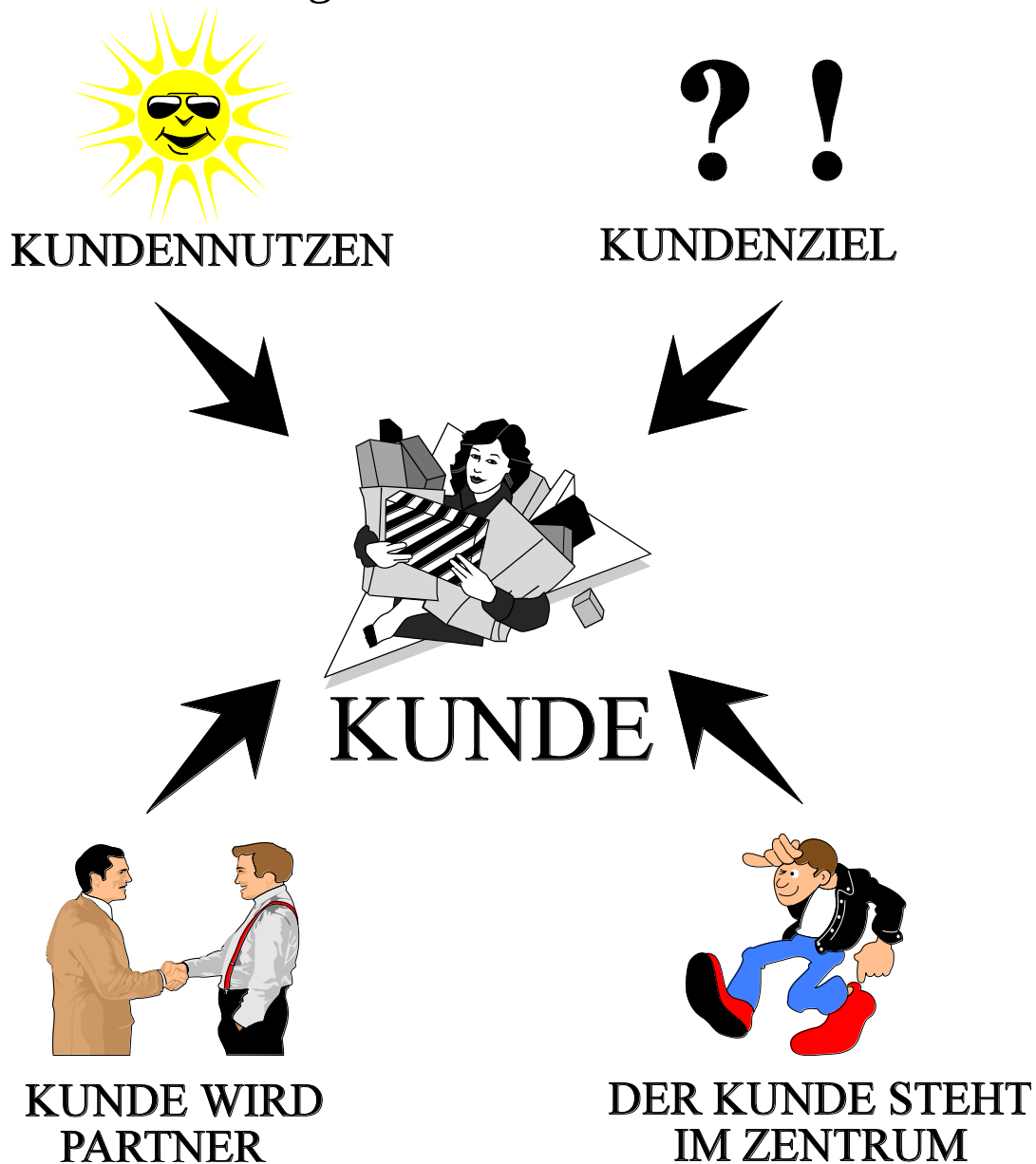
Inhalt:

- Vorteile Ihrer Gemeinde und Ihrer Dienstleistungen
- Positiver Bürgerkontakt
- Grundlagen des bürgerorientierten Verhaltens
- Erarbeiten von Nutzen und Schaffung eines positiven Images
- Aktive Gesprächsführung mit dem Bürger
- Bürgerorientierte Aussagen
- Erfolgreich auf Wünsche reagieren
- Schaffung von Zufriedenheit bei Gemeindebürgern

Linz, 2016

Erarbeiten Sie auf einer Flipchartseite Ihre Stärken und was die Ihr Gemeindeamt alles für den Gemeindegänger verrichtet!

Jeder Bürger ist Kunde und sucht eine Lösung für seine Probleme. Sie können ihm sehr oft mit Ihrem Aufgaben und Dienstleistungen dabei helfen. Dabei hilft Ihnen die kundenzentrierte Argumentation. Dabei geht es nicht darum, was Ihre Aufgaben oder Ihre Dienstleistung kann, sondern welchen Nutzen kann der Kunde, Bürger daraus ziehen und wie kann er seine Probleme oder Wünsche best möglich erfüllen.



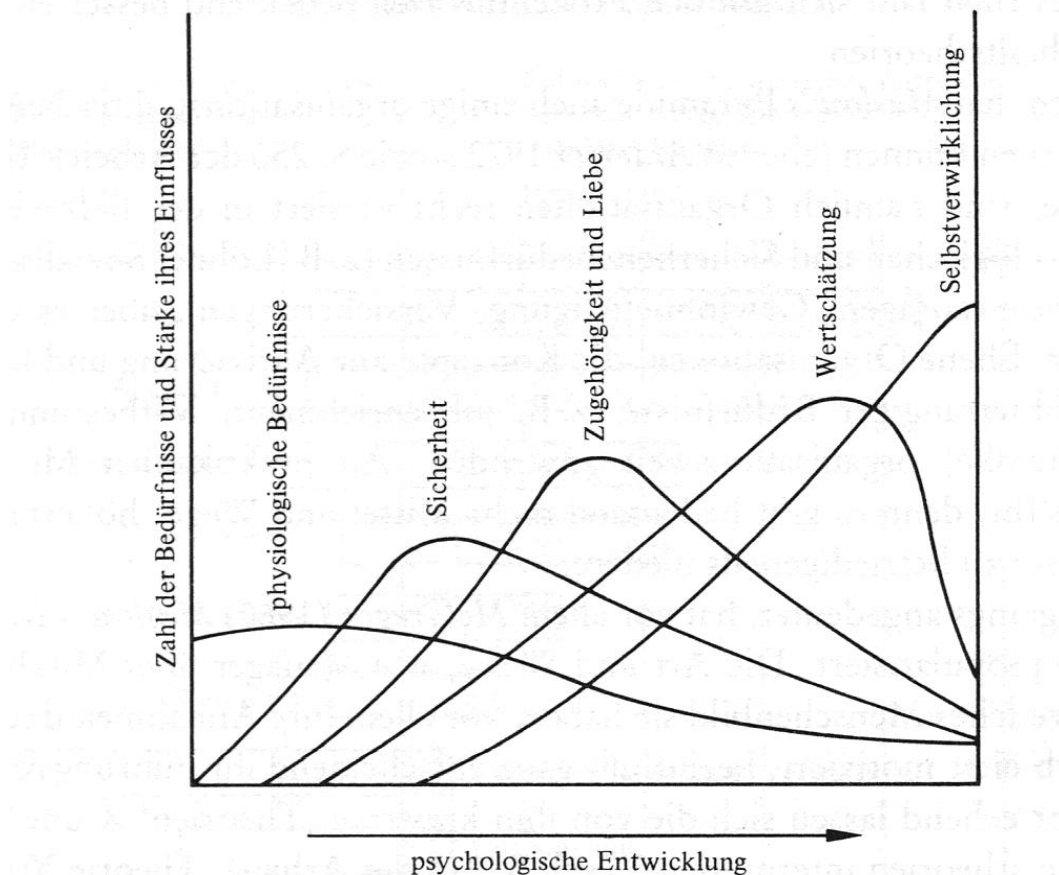
Bürgermotivation:

Ich stelle Ihnen hier ein Modell vor und zwar die Motivations-Theorie nach Maslow, anhand seiner Motivationspyramiede.

Pyramide nach Maslow

B. Verhalten von Individuen

Abb. 3.28: Die Rangfolge der Bedürfnisse (nach Maslow)



Wie möchten Sie als Kunde und Bürger gerne bei einer Behörde (Landesregierung, Finanzamt, Polizei, usw.) behandelt werden?



**Was
halten
Sie
von
dieser
Kommunikation?**

Ein gutes Gesprächsklima ist eine wichtige Voraussetzung für ein positives Gespräch mit den Bürgern. Wenn Sie mit anderen Menschen in Kontakt treten, werden Informationen auf zwei verschiedenen Ebenen gesendet und empfangen.

Inhalt



Empfänger

Sender

Auf der Sachebene werden Informationen rational verarbeitet, auf der Beziehungsebene werden Entscheidungen mit dem Herzen, beziehungsweise Gefühl getroffen. Der Anteil, welcher Bereich zu welchem Prozentsatz an Entscheidungen beteiligt ist, ist von Fall zu Fall verschieden, im Durchschnitt werden 80% vom Herzen und nur 20% vom Hirn entschieden.

Bei Bürgergesprächen werden sehr häufig ich-zentrierte, gemeindezentrierte und sachzentrierte Formulierungen verwendet. Suchen Sie für die folgenden Beispiele bürgerzentrierte Aussagen.

1. Ich kann Sie beruhigen, ich schicke Ihnen noch heute die nötigen Unterlagen.

.....
.....
.....

2. Wir bieten als Auswahl folgende Mülltonnen an.

.....
.....
.....

3. Bei Kauf von 1 Dutzend geben wir 2 Stück gratis dazu.

.....
.....
.....

4. Ich empfehle in dieser Situation,

.....
.....
.....

5. Unser Bauhof hat 6 LKW und wir sind fast rund um die Uhr da.

.....
.....
.....

6. Ich sende die neue Gebührenordnung sofort zu.

.....
.....
.....

7. Wenn man will, kann man die Ausstellung noch eine Woche lang besuchen.

.....
.....
.....

8. Der neu eingerichtete Bürgerservice kann von Montag bis Freitag zwischen 08.00 und 12.30 angerufen werden.

.....
.....
.....

9. Ich habe die Verschreibung letzte Woche weggeschickt.

.....
.....
.....

Wenn Sie partnerzentrierte Aussagen machen, zeigen Sie Ihrem Gesprächspartner, dass Sie ihn für wichtig halten.



Notieren Sie auf dieser Seite zu welchen Störungen es bei der Kommunikation im Gemeindeamt kommen kann!

**Die spirituelle Potenz der Agrarökonomen ist
reziprok zur voluminösen Expansion
subterritorialer Knollengewächse.**

Informationsverlust

General zum Oberst:

Morgen früh um acht ist eine Sonnenfinsternis. Das sieht man nicht alle Tage. Die Männer sollen in Uniform auf dem Kasernenhof antreten und sich das Schauspiel ansehen. Ich werde es ihnen erklären. Bei Regen treffen wir uns in der Turnhalle.

Oberst zum Hauptmann:

Befehl vom General: Morgen früh zur Sonnenfinsternis im Kasernenhof antreten, bei Regen in der Turnhalle. Der General wird erklären, warum dieses Schauspiel so selten stattfindet.

Hauptmann zum Leutnant:

Sonnenfinsternis morgen im Kasernenhof, bei Regen in der Turnhalle. Der General erklärt ein seltenes Schauspiel.

Leutnant zum Vizeleutnant:

Die morgige Sonnenfinsternis findet bei Regen in der Turnhalle statt. Der General erklärt ein seltsames Schauspiel.

Vizeleutnant zu den Soldaten:

Morgen bei Regen antreten in der Turnhalle. Der General erklärt ein seltsames Schauspiel, warum die Sonne finster ist.

Soldaten untereinander:

Der General spielt morgen in der Turnhalle Theater. Bei Regen ist morgen die Sonne finster. Schade, dass das nicht jeden Tag vorkommt.

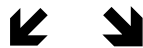
(1) Argument (abstrakt)



(2) Bedeutung/Vorteil (konkret)



(3) Frage



Zustimmung

Ablehnung



Abschluss

zurück zu (1)

- ⇒ **Reagiert der Bürger positiv**, so können Sie im Anschluss an seine Antwort mit dem nächsten Argument fortsetzen.
- ⇒ **Reagiert der Bürger aber negativ**, so müssen Sie das neue Argument auf den vorgebrachten Einwand abstimmen und es muss wieder eine für den Bürger persönliche Bedeutung erkennbar werden. Daran schließt sich die nächste Frage.

ERFOLG
ERFORDERT
EXPERTEN



SIE HABEN EINEN NEUEN
WICHTIGEN SCHRITT
IN RICHTUNG
EXPERTE GEMACHT!