

Schlüsselqualifikationen

Themenfeld:

Verwaltungsmodernisierung und Verwaltungsreform

**Seminare
Workshops
Trainings**

VERWALTUNGSMODERNISIERUNG UND VERWALTUNGSREFORM

► RISIKOKOMMUNIKATION UND RISIKOMANAGEMENT

Modul 1

Seminar für Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen aus den Bereichen Gesundheit und Umwelt.

Stichworte: Die Sichtweise der Bürger einnehmen; Risikodefinition und Risikowahrnehmung; Dialog mit der Öffentlichkeit und aktives Vertrauensmanagement; Organisation beim Risikomanagement; Prinzipien, Instrumente und Vereinbarungen zur Kooperation

► INTEGRIERTE PLANUNG

Modul 2

Kommunikation, Kooperation und Konfliktmanagement bei komplexen Projekten der öffentlichen Verwaltung (z.B.: Planfeststellungsverfahren etc.)

Stichworte: Unterschiedliche Systeme mit unterschiedlichen Sprachen; Komplexität und vernetztes Denken; Was erleichtert und was erschwert Verständigung zwischen Personen, Gruppen, Abteilungen, Behörden? Beteiligung von Bürgergruppen; Vom Dissens zum Konsens - Entscheidungsvorbereitung und Entscheidungsfindung;

► BÜRGERSERVICE

Training zur Dienstleistungskultur in der Verwaltung

Modul 3

Stichworte: Was meint Dienst, Dienstleistung, Service in einer modernen Gesellschaft? Qualitätsmerkmale und Qualitätssicherung bei Dienstleistungen; hoheitliche Entscheidungen oder unpopuläre und negative Bescheide vermitteln; „Begegnungsqualität“ in der Behörde;

Reformkompetenz

Prinzipien und Werkzeuge

für den Prozess der Verwaltungsmodernisierung

Eine Reform ist schnell beschlossen aber schwer umgesetzt. Dies gilt bereits organisatorisch, erst recht aber im Blick auf die Mitarbeiter. Wenn diese Veränderungen nicht mittragen, dann wird es meist schlechter als vorher. Es gibt keine kundenorientierte und effektive Verwaltung ohne halbwegs motivierte und aktive Mitarbeiter! Eine umsichtige Planung und Durchführung von Reformvorhaben, die Mitarbeiter beteiligt statt beleidigt, lohnt sich allemal.

- Die Rolle von Stolz und Identität bei Mitarbeitern
- Systembedingungen bei Politik und Verwaltung im Blick auf Reformen
- Unterscheiden von Interessens- und Einflussphäre
- Vermittlung von Sinn und Zielen
- Auffangen von Stimmungen und Emotionen, von Wut, Angst und Frust
- Vertrauen und Akzeptanz versus Widerstand und Boykott
- Umgang mit „Gewinnern und Verlierern“
- Das Image der öffentlichen Verwaltung
- Reformen und Demotivation
- Verschiedene Formen der Mitarbeiterbeteiligung
- Die Rolle der Zeit und angemessene Zeitplanung
- Konflikte, Führungsstärke und Loyalität

Öffentliche Projekte und Prozesse steuern

Ausbildung für Mitarbeiter/innen der öffentlichen Verwaltung

Viele Vorhaben müssen heute nicht nur fachlich solide geplant, sondern auch kompetent kommuniziert und gemanagt werden. Eine „aktive“ Gesellschaft braucht aktive Bürgerinnen und Bürger, sowie gestaltete „Orte“ für einen lebendigen und konstruktiven Dialog. Behörden, die bevormunden, alles besser wissen und regeln sind nicht mehr gefragt. Was es braucht sind Verwaltungsmitarbeiter, die initiieren und beteiligen können, moderieren und managen.

Module

Politische Steuerung in komplexen Prozessen

- ▶ Gemeinwohlprinzip und Eingriffsverwaltung versus Bürgerbeteiligung und Kundenorientierung
- ▶ Vom „Hoheitsträger“ zum „Moderator“
- ▶ Integrierte und vernetzte Planung, ganzheitliche Problemlösung, systemisches Denken

Regionale Entwicklung

- ▶ Entwicklung von gemeinsamen Visionen, Leitbildern und Strategien
- ▶ Mobilisierung bürgerschaftlichen Engagements

Lösungsorientierte Moderation

- ▶ Von langatmigen Sitzungen zu lebendigen Dialogen – Methoden, Rahmenbedingungen, Gesprächsregeln
- ▶ Kreative Methoden der Ideenfindung und Problemlösung
- ▶ Visualisierungs- und Präsentationstechniken - Gezielter Einsatz von Medien und Hilfsmitteln
- ▶ Dokumentation von moderierten Workshops

Konfliktmanagement und Mediation

- ▶ Gemeinsame Entwicklung von Konfliktlösungen
- ▶ Prinzipien und Konzepte der Mediation

Großgruppen und öffentlichen Veranstaltungen

- ▶ Die spezifische Dynamik von Großveranstaltungen
- ▶ Ansätze und Konzepte wie Zukunftswerkstatt, Open Space Technology etc.

Strategie-Klausuren

*Für Stadt- und Gemeinderäte, Fraktionen und Ausschüsse,
Führungsebenen der Verwaltung etc.*

Als moderierte Zukunftswerkshops in drei Schritten:

- ▶ Wahrnehmen von Entwicklungen und Herausforderungen
- ▶ Sich orientieren, Leitbilder und Strategien entwickeln
- ▶ Maßnahmen der Veränderung planen und umsetzen

Oder mit inhaltlichen Impulsen zu einem Thema wie zum Beispiel:

- ▶ **Neue Steuerungsmodelle und Steuerungsinstrumente für Politik und Verwaltung** -
Prinzipien und Werkzeuge, pro und contra
- ▶ **Kompetenz im Rathaus** -
Eine systematische Personalentwicklung für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der kommunalen Verwaltung
- ▶ **Kreative Formen aktiver Bürgerbeteiligung** –
Zukunftskonferenz, Open Space Technology, Moderierte Workshops, Hearings, Informationsmärkte etc.
- ▶ **Qualitätsmanagement und -sicherung im kommunalen Bereich** -
Kerngedanken und praktische Möglichkeiten für den Einstieg
- ▶ **Aufbau von Bürgerbüros** -
Chancen und Probleme, unterschiedliche Formen und Vorgehen
- ▶ **Private Public Partnership** –
neue Formen zur Lösung komplexer Aufgaben
- ▶ **„Lebensqualität durch Nähe“** –
eine Projektidee aus Österreich zur Bewusstseinsbildung im Blick auf die Kreisläufe der Nahversorgung im ländlichen Raum
- ▶ **„Soziales Kapital“ aufbauen** -
wie entsteht tragfähiges Vertrauen über Verwandtschaften und Seilschaften hinweg? Was macht Kooperationen und Netzwerke schnell und effektiv? Was sind die sozialen Grundlagen von Standortqualität und Wohlstand? Antworten gibt das Denkmodell „soziales Kapital“ aus den Sozialwissenschaften.

**WIR KONZIPIEREN SPEZIFISCHE
SEMINARE FÜR IHREN BEDARF UND
IHRE ZIELSETZUNGEN.**

**LASSEN SIE SICH IHR INDIVIDUELLES
ANGEBOT ERSTELLEN.**