



Seminarangebot

Bürgernahe Verwaltungssprache

Kennziffer	Termin	Dauer	Ort	Preis
H942	auf Anfrage	2 Tage	Inhouse	auf Anfrage

Zielgruppe: Mitarbeitende und Führungskräfte der Verwaltung

Leitung: Dr. Annekatriin Gall
ist Zertifizierte Beraterin für persönliche und berufliche Entwicklung. Ihre Arbeitsfelder sind Persönlichkeit, Kommunikation, Zusammenarbeit. Als Diplomgermanistin verbindet sie ihr fundiertes Wissen über die deutsche Sprache mit ihrem kommunikativen Know-how als Beraterin sowie mit ihrer Fähigkeit als Trainerin, komplexe Inhalte mit leichter Hand zu vermitteln.

Beschreibung:

„Das Schreiben einer Behörde wirkt wie eine Visitenkarte der öffentlichen Verwaltung. Deshalb darf Verwaltungssprache keine Geheimsprache sein, die nur „Eingeweihte“ verstehen. Eine zweckmäßige Sprache soll ein vertrauensvolles Verhältnis aufbauen; sie ist eine wichtige Brücke zwischen den Menschen innerhalb und außerhalb der Behörde.“
(Deutsches Bundesverwaltungsamt)

Diese Forderung des Bundesverwaltungsamtes umzusetzen ist an vielen Stellen einfacher, als es auf den ersten Blick aussehen mag. Sie umzusetzen ist umso wichtiger, da heute viele Menschen ins Amt kommen bzw. Schreiben erhalten, deren Muttersprache eine andere als Deutsch ist.

Das Seminar vermittelt verständlich und kompakt sofort anwendbares Knowhow für klares, aber nicht simplifizierendes Deutsch. Praxisorientierte Stilübungen und die Arbeit an eigenen Texten ergänzen die kurzen, prägnanten Inputs.

Mit einigen gezielten ‚Kunstgriffen‘ in Satzbau und Wortwahl gestalten Sie Ihre amtlichen Schreiben (noch) bürgerfreundlicher und verbessern damit den Kontakt zwischen Ihnen als Behörde und Ihren Kundinnen und Kunden. Dabei nützen Sie zugleich sich selbst, indem Sie Eskalationen vorbeugen und eventuellen persönlichen Stress reduzieren.

Inhalte/Nutzen:

- Rechtssicherheit mit Bürgerfreundlichkeit verbinden: in Form von klarer statt verklausulierter Sprache
- den Amtston vermeiden – 10 goldene Regeln kennen und anwenden
- weniger Nachfragen per Telefon durch höhere Verständlichkeit
- weniger Ärger erzeugen bei Bürgerinnen und Bürgern durch weniger ‚Amtston‘ Einladung in psychologische Spiele
- weniger Stress bei der Arbeit