

Burgerparticipatie

Cursus 'Omgaan met burgers'

Burgers denken graag mee over wat voor hun omgeving belangrijk is. Maar ze uiten hun betrokkenheid niet allemaal op een zelfde wijze. Terwijl de ene burger zich bij de feiten houdt, speelt voor de ander de emotie mee. Sommigen willen nog wel eens flink hun mondje roeren. Daar goed mee omgaan in participatieprojecten is voor medewerkers van overheden vaak lastig. Awareness helpt hen op weg met de cursus 'Omgaan met burgers'.

Waar gaat het over?

"Ik ken mijn doelgroepen, maar hoe ga ik met ze om?" Voor veel communicatiemedewerkers, projectleiders en beleidsontwikkelaars is dat een actuele vraag. De bereidheid om inwoners ruimte te geven voor een actieve inbreng in plannen is er vaak wel. Maar bewust of onbewust is er ook de zorg dat de reacties onvoorspelbaar zijn, de verkeerde inbreng domineert of agressie of weerstand de overhand krijgt. Dat maakt dat het contact met burgers vaak minder open verloopt dan wenselijk is. Is dat te voorkomen? De cursus 'Omgaan met burgers' gaat in op vragen als:

- Hoe komt het dat burgers een goed plan niet meteen zien zitten?
- Waarin onderscheiden burgers zich van elkaar en waarin komen ze overeen?
- Waar knapt een participerende burger op af?
- Begeleiden we de participatie zelf of betrekken we iemand van buiten?
- Wat doe ik als agressie, teleurstelling, onenigheid, angst of andere emoties opspelen?
- Hoe maak ik een discussie open en transparant? En hoe sluit ik 'm weer af?

Voor wie?

Goed en geloofwaardig omgaan met gevoelens van burgers vraagt om een consequent gedrag van alle betrokken onderdelen en medewerkers binnen de organisatie. De cursus 'Omgaan met burgers' is dus interessant voor een brede groep deelnemers die direct of indirect met participatie te maken hebben, zoals:

- (senior) beleidsmedewerkers
- projectleiders
- communicatieadviseurs
- afdelingsmanagers

Wat kunt u na afloop?

Na deze cursus kunt u beter omgaan met lastige praktijksituaties. U hebt de regie beter in de hand, weet minder constructieve inbreng bij te sturen en de inhoud weer centraal te stellen.

- U hebt inzicht in hoe burgers de overheid en participatieprocessen beleven
- U weet om te gaan met ongewenst of impertinent gedag van burgers
- U beschikt over handvatten om burgers actief te betrekken bij participatie

Praktische informatie

Awareness biedt 'Omgaan met burgers' als maatwerk cursus aan. Dat betekent dat we maximaal inspelen op uw behoeften en als het even kan werken met cases van de cursisten zelf. De cursus omvat 2 dagdelen en wordt *incompany* gegeven.

Voor meer informatie en om te bespreken hoe we de cursus goed kunnen laten aansluiten op uw wensen neemt u contact op met:

Paul Weststrate, pwe@awareness.nl of Eric Vink, evi@awareness.nl of bel: 070 – 7890444.

