

■ Bürger - Kunde - 'Gegner': Kommunikation mit den Kunden der Verwaltung



"Kundenorientierung" ist für die Verwaltungen ein wichtiges Anliegen. Was bedeutet Kundenorientierung konkret? Was bedeutet sie für die Mitarbeiter/innen im täglichen Umgang mit sehr unterschiedlichen Menschen? Die Verwaltungen erbringen ihre Dienstleistungen nicht immer in Übereinstimmung mit den Bürgern. Häufig genug stoßen die behördlichen Entscheidungen auf Unverständnis und Ablehnung bei den Betroffenen. So werden aus Bürgern und Kunden bisweilen "Gegner". Die Mitarbeiter/innen der öffentlichen Verwaltungen stehen in diesem Fall vor der schwierigen Aufgabe, Verwaltungsentscheidungen gegenüber den Bürgern "konstruktiv" durchsetzen zu müssen, ohne dabei Freundlichkeit und Wertschätzung aus dem Auge zu verlieren.

■ Ziel des Seminars

ist es, den teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern praxisnahe Hilfestellung zu geben, wie sie in ihrer täglichen Kommunikation Kundenorientierung tatsächlich umsetzen können. Gerade mit Blick auf Problem- und Konfliktsituationen werden dabei viele konkrete Fallreflexionen und Gesprächsübungen durchgeführt.

■ Inhaltsübersicht

- Aktuelle Erwartungen an die Dienstleistungsorganisation Verwaltung
- Individuelle Einstellung auf den Bürger und sein persönliches Kommunikationsverhalten
- Positive Gesprächsatmosphäre herstellen
- Persönliche Wirkungsmittel im Gespräch gezielt einsetzen
- Selbstsicher und bestimmt und zugleich freundlich und wertschätzend auftreten
- Über komplexe Sachverhalte informieren
- Ablehnende Entscheidungen zur Akzeptanz bringen
- Mit Einwänden und Beschwerden umgehen
- Mit Spannungen und negativen Emotionen im Gespräch umgehen
- Entstandene Konfliktsituationen deeskalieren
- Mit dem inneren Druck aus schwierigen Gesprächen umgehen

