



## ■ Bürger\*in – Kund\*in - 'Gegner\*in': Zum Umgang mit den Kund\*innen 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 Bürger\*innen. Häufig genug stoßen die behördlichen Entscheidungen auf Unverständnis und Ablehnung bei den Betroffenen. So werden aus Bürger\*innen und Kund\*innen bisweilen "Gegner\*innen". Die Mitarbeiter\*innen der öffentlichen Verwaltungen stehen in diesem Fall vor der schwierigen Aufgabe, Verwaltungsentscheidungen gegenüber den Bürger\*innen "konstruktiv" durchsetzen zu müssen, ohne dabei Freundlichkeit und Wertschätzung aus dem Auge zu verlieren.

## ■ Ziel des Seminars

Ist es, den teilnehmenden Mitarbeiter\*innen 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/die Bürger\*in 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

