

## ■ Bürger - Kunde - 'Gegner': Zum Umgang mit den Kunden der Verwaltung



Im Rahmen vielfältiger Veränderungen in der Verwaltung ist die "Kundenorientierung" ein zentrales Anliegen. Was bedeutet Kundenorientierung für die einzelne Behörde? Was bedeutet sie für die Mitarbeiter/innen im täglichen Umgang mit sehr unterschiedlichen Menschen? Behörden erbringen ihre Dienstleistungen nicht immer im direkten "Auftrag" der Bürger. Häufig genug stoßen die behördlichen Ordnungsleistungen 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 die Kundenorientierung aus dem Auge zu verlieren.

## ■ Ziel des Seminars

Ist es, den teilnehmenden Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern aus publikumsintensiven Amtsbereichen eine 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
- Über komplexe Sachverhalte informieren
- Ablehnende Entscheidungen zur Akzeptanz bringen
- Mit Spannungen und negativen Emotionen im Gespräch umgehen
- Entstandene Konfliktsituationen deeskalieren
- Eigenen kontakterschwerenden Stimmungsschwankungen begegnen
- Stress und berufliche Belastung reduzieren

