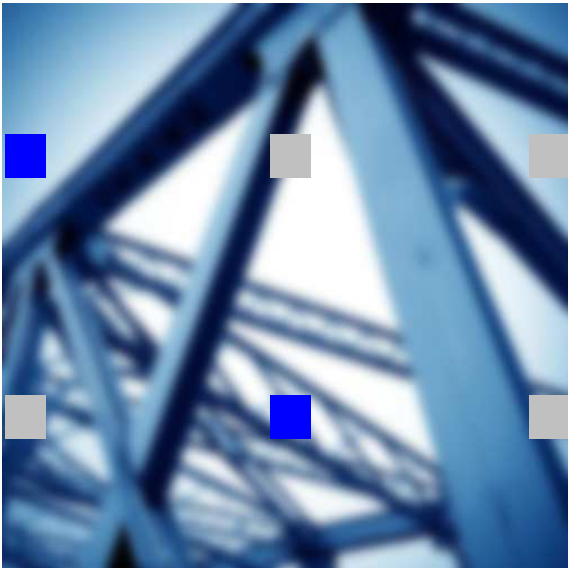


■ Kommunikation und Konfliktbewältigung mit dem Bürger in der Bauverwaltung



Die Bürger verstehen ihre Verwaltung zunehmend als Dienstleistungsbetrieb, deren Leistungen sie in Anspruch nehmen. Neben schneller und unkomplizierter Abwicklung von Genehmigungsverfahren wird vor allem kompetente und individuelle Beratung erwartet. Damit steigen gerade in der Bauverwaltung die Erwartungen an die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter. Die Umsetzung eines kunden- und dienstleistungsorientierten Umgangs mit dem Bürger ist jedoch wegen der häufig unterschiedlichen Sachposition zwischen Bürger und Verwaltung nicht immer einfach. Sei es bei der Ablehnung bzw. einschränkenden Auflagen bei Bauanträgen oder auch bei Konflikten bei einzelnen Bauprojekten vor Ort - in jedem Fall ist ein hohes Maß an kommunikativer Kompetenz gefordert. Diese gilt es mit Blick auf die spezifischen Anforderungen der Bauverwaltung gezielt zu entwickeln.

■ Ziel des Seminars

ist es deshalb, praktische Hilfestellung für die Kommunikation mit Bauherren, Architekten, Bauunternehmern u.a. in der konkreten Kommunikationssituation in der Verwaltung, am Telefon oder an der Baustelle vor Ort zu geben. Dazu werden im Seminar viele fallbezogene Reflexionen und Übungen durchgeführt.

■ Inhaltsübersicht

- Wie ich mich in Kurzfrist-Kontakten auf den Bürger einstelle
- Wie ich mich auf unterschiedliche Persönlichkeiten und Verhaltensstile einstelle
- Wie ich meine Wirkungsmittel im Gespräch gezielt einsetze
- Wie ich eine positive Gesprächsatmosphäre herstelle
- Wie ich ablehnende Entscheidungen kommuniziere
- Wie ich komplexe Sachverhalte erkläre
- Wie ich mit Beschwerden und Angriffen umgehe
- Wie ich bei unangemessenem Verhalten Grenzen setze
- Wie ich Konflikte deeskaliere
- Wie ich eigenen Stimmungsschwankungen begegne
- Wie ich meine Eigenmotivation erhalte

