

■ Kommunikation und Konfliktbewältigung mit dem Bürger im Bürgerbüro



Im Rahmen der derzeitigen Veränderungen in den Verwaltungen ist 'Kundenorientierung' ein wichtiges Anliegen. Gerade dem Bürgeramt als erster Anlaufpunkt für den Bürger kommt hier eine wichtige Rolle zu. Denn die Erfahrungen, die die Bürger als Kunden der Verwaltung im Bürgeramt machen, prägen häufig ihre Einstellung zur Verwaltung als Ganzes und damit das Image in der Öffentlichkeit. Aufgrund der breit gestreuten Aufgaben, bei stoßartigem Andrang und in Problem- und Konfliktsituationen ist diese Anforderung nicht immer leicht zu erfüllen. Deshalb ist gerade in schwierigen Situationen ein hohes Maß an Kommunikationskompetenz im Publikumskontakt für die Repräsentationsfunktion des Bürgeramtes von entscheidender Bedeutung.

■ Ziel des Seminars

ist es deshalb, den Teilnehmerinnen und Teilnehmern eine praxisnahe Unterstützung für ihre Aufgabe zu geben und die serviceorientierte Kommunikation mit den Bürgern sowie den konstruktiven Umgang mit Konflikten zu reflektieren und zu trainieren.

■ 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

