

■ Kommunikation und Konfliktbewältigung mit dem Bürger im Ordnungsamt



Im Rahmen vielfältiger Veränderungen in der Verwaltung ist "Kundenorientierung" ein wichtiges 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 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 des Ordnungsamtes 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 dem Ordnungsamt 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 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

