

Reihe

OOlr

Verwaltungsinnovation

Herausgegeben vom: Institut für Verwaltungswissenschaften e.V.,
Gelsenkirchen (IfV)

vertreten durch: Prof. Dr. Karl-Heinz Hasenritter
Prof. Dr. Wolfgang Pippke

Band 1

Umgang mit Publikum

**Kommunikation der Kommunalverwaltung
mit dem Bürger**

2., unveränderte Auflage, 1998

von

Prof. Dr. Wolfgang Pippke

CARL

LI IM IV

Carl Link / Deutscher Kommunal-Verlag
Fachverlag für Verwaltungsrecht
Kronach . München . Bonn . Potsdam

Inhaltsverzeichnis

	Seite
Einleitung	5
1. Kontakte zwischen Verwaltung und Bürger	7
1.1 Der "faule Beamte" - Zum Fremdbild des Bürokraten	7
1.2 "..haben Sie sich einzufmden!" - Kontaktanlässe und -verlaufe	11
1.3 "Unverschämtheit!" - Verwaltungszufriedenheit und -Unzufriedenheit	16
1.4 "Das sehe ich genauso wie Sie!" - Kontaktzufriedenheit und - Unzufriedenheit	22
2. Vor und hinter dem Schreibtisch - Einflußfaktoren auf die Interaktion mit dem Bürger	25
2.1 Das Interaktionsschema als Ausgangspunkt	25
2.2 Situative Einflüsse	28
2.3 Rahmenbedingungen	29
2.4 Erste Eindrücke der Besucher	33
2.5 Mitarbeiterverhalten	46
2.6 Besucherverhalten	48
2.7 Bürgerängste	50
3. Das Gespräch mit dem Bürger	53
3.1 "Es geht schließlich um meine Existenzgrundlage!" - Gesprächsgrundlagen und -ebenen	53
3.2 Augenkontakt u.a. - Zur Bedeutung der nichtverbalen Kommunikation	67
3.3 Wer kommt da eigentlich? - Gesprächsvorbereitung	79
3.4 "Wie geht's denn so?" - Gesprächseröffnung	79
3.5 "Wo sind wir stehengeblieben?" - Gesprächsaufbau	81
3.6 "Das eine will ich Ihnen sagen ...!"- Gesprächslenkung	82
3.7 "Wie bitte?" - Fragen und Zuhören	86
3.8 "Mit Ihnen kann man ja nicht reden!" - Gesprächsstörungen	92
3.9 "Ich kann verstehen, wie Ihnen zumute ist." - Einsatz nichtdirektiver Gesprächstechniken	99
3.10 "So, war's das?" - Gesprächsende und -nachbereitung	103

4.	"Hallo?" - Der telefonische Umgang mit dem Bürger	107
5.	Bürgerberatung	115
5.1	Beratung als Dienstleistung und als Gesetzespflicht der Verwaltung	115
5.2	"Ich weise Sie noch auf folgendes hin..." - Beratungsinhalte und -umfang	117
5.3	"Sehen Sie mal hier..."-Beratungshilfen	119
5.4	"Weiß ich doch auch nicht!" - Beratungsmotivation	120
6.	Umgang mit schwierigem Publikum	127
6.1	Einfaches und schwieriges Publikum	127
6.2	"Ach, ich versteh' das alles nicht!" - Hilflose Bürger	130
6.3	"Das ist aber so!" - Besserwisser	131
6.4	"Ich nix deutss!" - Ausländer/innen	132
6.5	"Dich mach ich platt!"-Aggressive Besucher	137
7.	Verhalten in schwierigen Kontaktsituationen	145
7.1	"Das paßt mir aber ganz und gar nicht!" - Umgang mit Konflikten	145
7.2	"Ich bin o.k.!" - Selbstsicherheit gegenüber Besuchern	154
7.3	"Nun machen Sie schon!" - Besucherstress	158
8.	Umgang mit Publikum bei Computereinsatz	163
8.1	Neue Rahmenbedingungen durch Technikeinsatz	163
8.2	Befürchtete Veränderungen	165
8.3	Tatsächliche Veränderungen	168
8.4	Anforderungen an einen bürgernahen Computereinsatz	171
8.5	"Bitte rufen Sie Ihre Informationen selbst ab!" - Umgang der Bürger mit dem Computer	174
9.	"Umgang mit dem Bürger" in Aus- und Fortbildung	179
9.1	Angebote	179
9.2	Zielsetzungen	180
9.3	Konzepte	180
9.4	Didaktik	183
9.5	Evaluation	186
	Verzeichnis der Fallbeispiele	192
	Literaturverzeichnis	193