



KNIGGE

HANDOUT FÜR DOZENT*INNEN

CARUS
KG-REF.AF-2024

Inhalt

Vorwort.....	2
Einführung.....	2
Wer war Knigge?.....	2
Verhalten im Gerichtsgebäude.....	3
Kleiderordnung.....	3
Umgangsformen mit Vorgesetzten, Publikum und Kollegen.....	4
Umgangsformen am Telefon	7
Umgangsformen in Emails.....	9
Handy Knigge.....	11
Kommunikationsleitbild.....	14
Rollenspiele fürs das Telefonieren.....	15
Rollenspiele für den Umgang mit Publikum, Richter*innen und Kolleg*innen....	16

Vorwort

*Das folgende Handout dient als Leitfaden zu den wichtigen Themen zum Knigge-Kurs, sowie Anregungen für Unterrichtsgestaltung und Rollenspiele. Ihnen steht auch eine PowerPoint Präsentation, sowie Arbeitsanweisungen für Rollenspielen, zur Verfügung. Diese finden Sie in **Moodle** im Bereich der Dozent*innen, unter Knigge.*

Einführung (PowerPoint 01)

Besonders im Arbeitsleben ist es immens wichtig, bestimmte **Verhaltensregeln** zu kennen. Aber auch im Privatleben brauchen wir den Knigge, um gut **mit anderen Menschen umgehen** zu können und **Konflikte** zu **vermeiden**. Sie erfahren, warum „Knigge“ kein alter, verstaubter Begriff, sondern immer noch aktuell ist, wo die Idee des Knigge herkommt und in welchen Bereichen des Arbeitsalltags Knigge zum Einsatz kommen kann.

Sie haben sicherlich schon einmal gehört, dass, wenn es um gutes Benehmen geht, man von „Knigge“ spricht. Knigge lebte im 18. Jahrhundert. Sein voller Name lautet **Adolph Franz Friedrich Ludwig Freiherr von Knigge**. Er hat ein sehr berühmtes Buch mit dem Titel „**Über den Umgang mit Menschen**“ geschrieben. Knigge beschreibt darin aber nicht einfache Benimmregeln, wie zum Beispiel das korrekte Verhalten bei Tisch, wie man irrtümlich oft annahm und viele auch noch heute denken, sondern es ging ihm in erster Linie um den **richtigen, respektvollen Umgang der Menschen miteinander**.

Wer war Knigge? (PowerPoint 01)

Adolph Franz Friedrich Ludwig Freiherr Knigge wurde am 16. Oktober 1752 in Bredenbeck bei Hannover geboren und ist am 06. Mai 1796 in Bremen gestorben. Er war ein deutscher Schriftsteller und Aufklärer.

1788 erschien die erste Ausgabe seines wohl bekanntesten Werkes „*Über den Umgang mit Menschen*“ (heute einfach kurz als „Knigge“ bekannt). Knigge beabsichtigte damit eine Aufklärungsschrift für Taktgefühl und Höflichkeit im Umgang mit den Generationen, Berufen, Charakteren, die einem auch Enttäuschungen ersparen sollte.

Irrtümlicherweise wurde dieses Buch späterhin als Benimmbuch missverstanden, oft nur nach Hörensagen. Dieses Missverständnis verstärkte bereits der Verlag, indem er nach dem Tode von Knigge das Werk um Benimmregeln erweiterte. Außerdem ist bekannt, dass etwa alle zehn Jahre eine neue Ausgabe herausgegeben wurde – hauptsächlich mit Kleiderregeln. Heute erwartet man von einem „Knigge“ meist Hinweise, wie man Rot- zu Weißweingläsern beim gedeckten Tisch zueinander gruppiert; derlei übergang Knigge selbst jedoch völlig.

Verhalten im Gerichtsgebäude (PowerPoint 02)

Erarbeiten Sie im Dialog mit den Lernenden, was Sie glauben wie man sich in einem Gerichtsgebäude und der JAK verhält.

Dont's:

- Sprechen Sie Themen an wie Lautstärke im Gebäude und den Gängen
- Lautes Telefonieren
- Türen zuschlagen
- Umherrennen

Do's:

- Grüßen
- freundlich sein
- Suchenden helfen
- rücksichtsvoll sein
- Türen aufhalten

Kleiderordnung (PowerPoint 03)

Erarbeiten Sie im Dialog mit den Lernenden, was diese für angemessene Kleidung halten.

Weisen Sie auf angemessene Kleidung, wie z.B. nicht zu kurze Hosen oder Röcke, keine Jogginghosen oder Flipflops, hin. Sensibilisieren Sie die Lernenden für ein professionelles Auftreten und ihre Außenwirkung für die Justiz.

Erläutern sie auch, dass man als **Beamter neutral** erscheinen sollte und warum das sichtbare Tragen von religiösen Zeichen nicht erwünscht ist. Auch sichtbare politische Symbole sind zu vermeiden.

Erörtern Sie auch die Wichtigkeit von:

- sauberer und ordentlicher Kleidung
- Körperhygiene
- Vermeidung von Körpergerüchen

Umgangsformen mit Vorgesetzten, Publikum und Kolleg*innen (PowerPoint 04)

Erarbeiten Sie im Dialog mit den Lernenden, was richtige Umgangsformen sind.

Gehen Sie auf folgende Themen ein:

Höflichkeit

Eigentlich eine Selbstverständlichkeit: Grüßen, Bitte und Danke sagen. Setzen Sie Ihren Verstand ein und folgen Sie den Geboten der Höflichkeit. Achten Sie auf Ihre Wortwahl. So wie Sie in den Wald hineinschreien, schallt es auch wieder heraus.

Fairness

Auch wenn es noch so verlockend ist: Beteiligen Sie sich nicht an Geläster und Gerüchten. So schützen Sie betreffende Personen, bewahren ein gutes Betriebsklima und stärken Ihre eigene Souveränität. Stellen Sie auch niemanden vor anderen bloß. Kolleg*innen können Sie in einem Einzelgespräch auf Fehler hinweisen, nicht in der Abteilungsbesprechung.

Haltung

Contenance, bitte. Wenn Sie dienstliche oder auch private Sorgen beschäftigen und Ihre Laune trüben, wahren Sie trotzdem die Fassung. Versuchen Sie, sich selbst zu beruhigen, statt Ihre Wut bei Kolleg*innen abzuladen. Begegnen Sie Ihren Führungskräften, aber auch Ihren Kolleg*innen zu jeder Zeit respektvoll, unabhängig davon, ob Sie gerade emotional aufgeladen sind – auch bei digitaler Kommunikation aus dem Home-Office.

Verlässlichkeit

Pünktlichkeit ist das A und O. Halten Sie außerdem Fristen ein oder melden Sie sich rechtzeitig, wenn Sie merken, dass Sie es nicht schaffen. Lernen Sie auch, nein zu sagen, um nicht ständig unter Zeitdruck zu geraten. Es ist keine Schande, um Hilfe zu bitten.

Aufmerksamkeit

Türen aufhalten, beim Tragen helfen, und wenn kein Kaffee mehr da ist, natürlich neuen kochen. Das ist Aufgabe jedes Einzelnen. Dass Ihre Kolleg*innen regelmäßig die Spülmaschine ein- und ausräumen, sollte keine Einladung sein, Ihre Tasse immer stehen zu lassen, sondern Ihnen zeigen, dass Sie auch einmal an der Reihe wären. Weder Kolleg*innen noch Praktikant*innen, Studierende oder Auszubildende sind für solche Aufgaben zuständig, sondern alle.

Siezen oder duzen?

Besprechen Sie mit den Lernenden das pro und contra.

Anders als im privaten Leben verlangt der Knigge im Büro nicht nach Achtung des Alters, sondern zunächst der Hierarchie. Selbst wenn Vorgesetzte jünger sind, dürfen nur sie Ihnen das Du anbieten. Sind Sie neu, obliegt es (auch bei unterschiedlichem Alter) Ihren Kollegen, Ihnen das Du anzubieten, die schon länger dort arbeiten.

Richter*innen und Ausbilder*innen werden grundsätzlich mit Sie angeredet und auch hier gilt, wird Ihnen das Du angeboten, können Sie das natürlich annehmen.

Wägen Sie immer ab, ob ein DU das richtige ist. Ein SIE wart auch eine Distanz, die im Arbeitsleben manchmal auch hilfreich sein kann. Man muss sich nicht duzen, um ein gutes Team zu bilden.

Und Sie können ein angebotenes Du auch immer, höflich, ablehnen.

Distanzzone wahren

Selbst, wenn Sie privat Gespräche gerne aus nächster Nähe führen oder Ihr Gegenüber dabei berühren, sollten Sie beruflich davon Abstand nehmen. Die meisten Menschen empfinden es als unangenehm, wenn ihnen eine fremde Person zu nah kommt. Die übliche Distanzzone hierzulande liegt zwischen 60 und 100 Zentimetern.

Tischmanieren kennen

Schmatzen, Schlürfen, Rülpsen – all das sollte Ihnen nicht passieren. Die linke Hand gehört beim Essen neben den Teller – nicht in den Schoß. Und, sollten Sie anschließend einen Zahnstocher benötigen, so ziehen Sie sich dezent zurück in den Waschraum.

In der Regel steht ein „Pausentisch“ zur Verfügung, oder es gibt eine Cafeteria im Gericht, das Essen am Schreibtisch ist unangebracht. Zum Einen könnte es zu Geruchsbelästigung der Kolleg*innen kommen und wir wollen doch auch keine Essenreste in unseren Akten finden.

Lautstärke

Achten Sie darauf, nicht lauter zu sein als nötig. Das gilt für die Lautstärke Ihrer Stimme bei Telefongesprächen ebenso wie für den Klingelton Ihres Smartphones, sonst werden Sie im gesamten Büro gehört und stören erheblich.

Krankheit

Diese Regel ist zurzeit wohl wichtiger denn je: Bleiben Sie zu Hause, wenn Sie sich unwohl fühlen. Stecken Sie nicht das ganze Team mit Ihrer Krankheit an, sei es eine Erkältung oder ein Magen-Darm-Infekt. So können Sie ausreichend und schneller genesen und werden nicht zur Virenschleuder. All diese Regeln dienen der Orientierung und können natürlich variiert werden. Anpassungsfähigkeit ist eine Tugend. Achten Sie auf Ihre Mitmenschen und beobachten Sie ihre Reaktionen, dann werden Sie die richtigen Entscheidungen treffen.

Vorgesetzte und Richter*innen

Sie sind weisungsgebunden.

Behandeln Sie Richter*innen und ihre Vorgesetzten mit Respekt.

Publikum

Seien Sie den Bürger*innen gegenüber freundlich und zuvorkommend. Versuchen Sie die Belange und Wünsche zu erfüllen, soweit das möglich ist.

Jemand, der Sie mit einem Lächeln verlässt, versüßt auch Ihren Tag. Ein verärgertes Bürger hinterlässt dunkle Wolken in Ihrem Büro und Ihr Tag wird damit nicht schöner.

Wirken Sie dem Klischee vom Beamten entgegen und beweisen Sie, dass es auch anders gehen kann.

Bauen Sie emotionale Intelligenz auf

Emotionale Intelligenz ist die Fähigkeit, Emotionen bei sich und anderen zu erkennen, zu regulieren und zu verstehen. Menschen mit hoher emotionaler Intelligenz können sich in ihre Teammitglieder einfühlen und Herausforderungen im Sozialverhalten überwinden. Emotionale Intelligenz zählt zwar nicht direkt zu den Umgangsformen, sie ist aber dennoch am Arbeitsplatz sehr hilfreich, wenn es zu Konflikten kommt.

Menschen, die über eine hohe emotionale Intelligenz verfügen, analysieren zuerst eine Situation, bevor sie handeln. Außerdem überlegen sie sich gut, was sie sagen möchten und welche Konsequenzen ihr Handeln haben kann, damit sie hinterher nichts bereuen müssen.

Fazit

Verhalten Sie sich so, wie auch Sie behandelt werden wollen und versuchen Sie, sich in ihr Gegenüber zu versetzen, um besser auf Situationen eingehen zu können. Machen Sie Probleme ansprechbar. Kommunikation ist der Schlüssel für ein gutes Miteinander!

Umgangsformen am Telefon (PowerPoint 05)

Erarbeiten Sie im Dialog mit den Lernenden, was richtige Umgangsformen sind.

Gehen Sie auf folgende Themen ein:

Verwenden Sie eine Begrüßungsformel am Telefon

Eine gute Konversation am Telefon erfordert ein Mindestmaß an Manieren: Wer anruft, begrüßt und stellt sich vor. Der Angerufene meldet sich mit dem Gericht, der Abteilung und seinem Nachnamen, nicht aber in der dritten Person mit Herr oder Frau („Hier ist Frau Mustermann...“).

Der Anrufer hat so etwas Zeit, um sich auf Ihre Stimme einzustellen und merkt gleich, ob er richtig verbunden ist.

Achten Sie auf die Lautstärke

Scheinbar hat noch immer nicht jeder die Funktionsweise eines Telefons verstanden. Und so kommt es immer wieder vor, dass Kolleg*innen so sehr in den Hörer brüllen, als würden sie versuchen, die gesamte Distanz von Köln nach Berlin allein durch Lautstärke zu überbrücken. Nehmen Sie Rücksicht auf Kollegen. Versuchen Sie leise zu sprechen und den Klingelton im Büro leiser zu stellen, um so die Kolleg*innen weniger zu stören.

Sprechen Sie deutlich

Das andere Extrem: Sie flüstern. Das erschwert Ihrem Gesprächspartner allerdings, das Gesagte zu verstehen. Also: Weder zu laut, noch zu leise, dafür aber deutlich ins Telefon sprechen. Dazu gehört auch, mit gebotener Langsamkeit zu reden. Das ist vor allem bei komplizierten Namen oder Doppelnamen fürs Verständnis wichtig.

Bleiben Sie professionell

Wahren Sie eine professionelle Distanz und werden Sie nicht zu „kumpelhaft“ am Telefon.

Drücken Sie sich deutlich aus und versuchen Sie verständliche Auskünfte zu geben, ohne zu viele Fachausdrücke zu benutzen, die Ihr Gegenüber nicht versteht.

Zeigen Sie Verständnis

Manchmal suchen Verfahrensbeteiligte auch nur nach einer Bestätigung für ihre Meinung. Bauen Sie im Gespräch zwischenzeitig Sätze, wie „Ich verstehe, was Sie meinen“ ein, schaffen Sie eine Übereinstimmung und der Bürger fühlt sich verstanden.

Lächeln Sie beim Sprechen

Selbst wenn es Ihr Gegenüber nicht sieht, sollten Sie trotzdem beim Sprechen lächeln. Denn das Lächeln beeinflusst Ihre Stimme. Sie kommen automatisch entspannter und positiver rüber. Das hört man!

Unterlassen Sie Störgeräusche

Das unbewusste Klappern mit den Fingern ist zwar selten böse gemeint, ist aber dennoch hörbar. Aber auch so können Nebengeräusche für Ihre Gesprächspartner*innen unangenehm sein. Daher sollten Sie auch nicht während des Telefonats essen oder trinken. Selbst Papierrascheln auf der Suche nach Informationen irritiert. Tipp: Schildern Sie transparent, dass Sie Informationen für den Gesprächspartner suchen, um behilflich sein zu können.

Machen Sie sich Notizen

Schreiben Sie sich die wichtigsten Punkte auf. Auf diese Weise wissen Sie auch am nächsten Tag noch, was besprochen wurde und können aus den Notizen weitere Handlungen ableiten. Insbesondere ausstehende Termine sowie die Wünsche der Verfahrensbeteiligten sollten Sie sich notieren.

Fassen Sie am Ende noch einmal zusammen

Kommt das Telefongespräch zum Ende, sollten Sie sich die Zeit nehmen, noch einmal die wichtigsten Punkte für beide Seiten zusammenzufassen. Damit stellen Sie sicher, dass Sie und ihr Gegenüber sich auf einem Level befinden und vermeiden so Missverständnisse.

Fazit

Auch hier gilt höfliches, freundliches und professionelles Verhalten ist wichtig. Verhalten Sie sich so, wie auch Sie behandelt werden wollen und versuchen Sie sich in ihr Gegenüber zu versetzen, um besser auf Situationen eingehen zu können.

Umgangsformen bei Emails (PowerPoint 05)

Gehen Sie auf folgende Themen ein:

Seien Sie sorgsam

Überprüfen Sie Ihre E-Mails auf Fehler: Diese Faustregel sollten Sie auf keinen Fall ignorieren. Auch wenn Ihr E-Mail-Programm oder Ihre Projektmanagement-Plattform über eine eingebaute Rechtschreibprüfung verfügt, sollten Sie Ihre E-Mails noch einmal lesen, bevor Sie sie abschicken – nur zur Sicherheit.

Höflichkeit

Seien Sie höflich und professionell: Selbst wenn Sie dem Empfänger Ihrer E-Mail nicht direkt gegenüber sitzen, wird Ihr Tonfall zwischen den Zeilen zu erkennen sein. Es ist wichtig, dass Sie in Ihrer E-Mail höflich und professionell sind. Sie könnten zum Beispiel freundliche Sätze einbauen wie „Ich hoffe, Sie ...“, „Vielen Dank für ...“, „Ich möchte Sie freundlich daran erinnern, dass ...“, „Lassen Sie mich bitte wissen ...“ und „Ich freue mich darauf, wieder von Ihnen zu hören.“

Seien Sie prompt

Achten Sie auf zeitnahe Antworten: Wenn ein Teammitglied oder Bürger bzw. Rechtsanwalt sich bei Ihnen meldet, so tun sie das aus einem ganz bestimmten Grund. Zur E-Mail- und Team-Etikette gehört es zu einer guten Diszipliniertheit auch, zeitig zu antworten, auch wenn es nur in Form einer automatischen Benachrichtigung ist, falls Sie nicht im Büro sind. Sie müssen natürlich nicht innerhalb weniger Minuten antworten, aber versuchen Sie es innerhalb von einem oder zwei Werktagen.

Fassen Sie sich kurz

Fassen Sie sich kurz: Wenn Sie Ihren E-Mail-Text kurz halten, kommen Sie schnell auf den Punkt und ersparen Ihren Lesern Zeit. Wenn Sie Ihre wichtigste Absicht in einer langen E-Mail verstecken, ist es weniger wahrscheinlich, dass der Leser so reagiert, wie Sie es sich wünschen.

Beachten Sie eine behördliche Form

Wenn Sie kommunizieren, ist die Angabe von Geschäftszeichen, auch in Emails, unerlässlich. Auch Rechtsanwälte haben Geschäftszeichen, die es schneller möglich machen, Anliegen zuzuordnen. Auch Sie sind auf die Angabe von Geschäftszeichen angewiesen.

Auch hier gilt, Ihre Mail sollte professionell wirken und eine gewisse Form haben. Dazu gehört auch eine Anrede, wie schon erwähnt ein Geschäftszeichen und eine Grußformel am Ende der Mail.

Signatur

Ihre Mails sollten eine genaue Signatur enthalten. Aus der sollte sich ergeben, **wer** die Mail geschrieben hat, von **wo** die Mail kommt. Auch hier sollten Sie an die Außenwirkung denken.

Dies ist in Outlook leider nicht vorbereitet, sodass Sie eigenverantwortlich eine Signatur einrichten sollten!

Erstellen einer E-Mail-Signatur in Outlook

Wählen Sie Neue **E-Mail** aus.

Wählen Sie im Abschnitt Einfügen des Menübands **Signatur** > Signaturen aus.

Wählen Sie Neu aus, geben Sie einen Namen für die **Signatur** ein, und wählen Sie OK aus.

Geben Sie unter **Signatur** bearbeiten Ihre **Signatur** ein, und formatieren Sie sie ganz nach Wunsch.

Fazit

Auch hier gilt, höfliches und professionelles Verhalten ist wichtig.

Beachten Sie, dass Ihre Mails immer in einer behördlichen Form abgefasst sind.

Handy Knigge (PowerPoint 06)

Erarbeiten Sie im Dialog mit den Lernenden, was richtige Umgangsformen sind.

Gehen Sie auf folgende Themen ein:

Geben Sie Ihrem Handy niemals Vorrang

Das Smartphone stellt für einige Menschen regelrecht den Lebensmittelpunkt dar. Alles dreht sich nur um die nächste Nachricht, den nächsten Anruf. Großer Fehler! Priorität sollten immer die Menschen haben, mit denen Sie gerade tatsächlich Zeit verbringen. Lassen Sie das Handy einfach mal in der Tasche und konzentrieren Sie sich auf das, was im echten Leben um Sie herum passiert.

WICHTIG!!

Im **Unterricht** haben Handys nichts zu suchen, sie verschwinden in Ihren Taschen!

In der **Praxis** haben Sie Ihr Handy ebenfalls nicht ständig in Ihrer Hand und begrenzen den Handygebrauch auf die Pausen!

Wenn Sie später an Ihrem eigenen **Arbeitsplatz** sind, sollten Sie sich die folgenden Regeln auf jeden Fall zu Herzen nehmen!!

Vermeiden Sie Störungen

Je nachdem, wo Sie sich aufhalten, stellen Sie den Klingelton nach Möglichkeit ganz aus. Auch Tastentöne oder Vibrationsalarm rufen Irritation hervor und lenken im beispielsweise im Gespräch ab. Als besonders unangenehm werden auch laute, aufdringliche Klingeltöne (beispielsweise in Form von Liedern) empfunden. Zudem wirkt es alles andere als professionell, wenn bei einem Anruf plötzlich Helene Fischer in Ihrer Tasche zu singen beginnt.

Sprechen Sie mit gemäßigter Stimme

Die Übertragung von Smartphones ist sehr gut, Sie müssen nicht in den Hörer brüllen, damit man Sie am anderen Ende verstehen kann. Das ist für alle anderen nur nervig und störend, egal wo Sie sich gerade befinden. Bedenken Sie außerdem, dass die Gesprächsinhalte nicht zwangsläufig für fremde Ohren bestimmt sind. Neben dem Störfaktor sind Datenschutzrelevante Informationen ein weiterer Punkt, den Sie beim Handy-Knigge beachten müssen.

Spionieren Sie niemanden aus

Das Smartphone ist immer Privatsache. Egal ob Kolleg*innen oder Freunde – wenn Ihr Gegenüber Ihnen sagen oder zeigen will, was sich auf seinem Handy befindet, wird dieser es von sich aus machen. Zu versuchen, einen heimlichen Blick zu erhaschen oder gar das Handy durchstöbern, wenn der andere gerade nicht da ist, ist ein absolutes Tabu. Ein solches Eindringen in die Privatsphäre schädigt das Vertrauen nachhaltig und kann das Ende einer Beziehung bedeuten.

Melden Sie sich mit Ihrem Namen

Jeder kennt die Situation: Sie wählen eine Nummer, es klingelt und dann kommt vom anderen Ende der Leitung nur ein kurzes: „Ja?“ Das wirkt nicht nur unfreundlich, sondern birgt auch Gefahr für Missverständnisse. Vielleicht hat man sich verwählt und weiß nicht, dass man einen falschen Gesprächspartner am Telefon hat. Darum gilt: Melden Sie sich am besten mit Ihrem vollen Namen. Der Vorname allein wirkt im beruflichen Kontext zu vertraut, nur den Nachnamen zu verwenden, wirkt kurz angebunden und wenig einladend. Dies gilt insbesondere für Diensthandys.

Suchen Sie Ihren Klingelton mit Bedacht aus

Bei der Auswahl Ihres Klingeltons sollten Sie immer daran denken, dass auch Ihr Umfeld in den Genuss kommen wird, diesen zu hören. Gerade im Beruf kann es von Vorteil sein, einen klassischeren Klingelton zu wählen. Ihnen mag die neueste Schlagermusik gefallen, aber was werden wohl Ihre Kolleg*innen (oder Publikum) denken, wenn er diesen Ton aus Ihrer Tasche hört? Dabei gilt: Wenn Sie das Gefühl haben, Ihren Klingelton in der Öffentlichkeit verstecken zu müssen, sollten Sie ihn lieber ändern.

Lassen Sie Ihr Handy in der Tasche

Wenn Sie sich in ihrem Arbeitsumfeld bewegen, hat Ihr Handy auf dem Tisch nichts zu suchen.

Sollten Sie einen dringenden Anruf erwarten, z.B. von der Kita oder der Schule ihres Kindes, informieren Sie die Ausbilder*innen, oder Kolleg*innen.

Nutzen Sie die Stummtaste Ihres Smartphones

Es gibt einige Situationen, in denen Ihr Smartphone nicht klingeln sollte.

Ein wichtiges Gespräch mit Vorgesetzten, Unterrichtszeiten während Ihrer Ausbildung. Auch wenn es absolut selbstverständlich sein sollte, passiert es immer wieder. Erinnern Sie sich darum regelmäßig daran, Ihr Handy auf lautlos zu stellen. Das erspart Ihrem Umfeld den Ärger und Ihnen die peinlich berührten Blicke der anderen, wenn Sie hektisch in Ihrer Tasche wühlen, um das Smartphone auszuschalten.

Fassen Sie sich kurz

Wenn Sie im Dienst befinden und trotzdem unbedingt telefonieren müssen, halten Sie das Telefonat kurz (empfohlen wird die Dauer eines Toilettengangs) und entfernen sich von den Anwesenden, um nicht zu stören. Ein absolutes Tabu ist es, einfach am Tisch sitzen zu bleiben und das Gespräch am Telefon zu beginnen. Absolut unprofessionell!

Besser: Entschuldigen Sie sich kurz und verweisen auf das zuvor erwähnte, leider nicht verschiebbare Telefonat.

Sagen Sie Bescheid, wenn Sie den Lautsprecher benutzen

Bei einem Telefonat ist das Gesagte in der Regel nur für die Ohren des direkten Gesprächspartners gedacht – und so wird es auch formuliert. Verzichten Sie also darauf, ohne Vorwarnung den Lautsprecher einzuschalten. In einem solchen Fall ist das Unheil ansonsten schon programmiert. Ein unbedachtes Wort, das an die falschen Ohren gelangt und schon ist Streit im Anmarsch. Halten Sie sich vor Augen, dass Sie es auch nicht gutheißen würden, wenn Ihre Gespräche vor großem Publikum stattfinden würden.

Fazit

Verhalten Sie sich im Umgang mit Ihrem Handy rücksichtsvoll und geben Sie Ihrem Gegenüber (Dozent*innen, Ausbilder*innen, Kolleg*innen) niemals das Gefühl Sie sind nicht bei der Sache!

KOMMUNIKATIONSLEITBILD Ausbildungsgemeinschaft der Berliner Justiz

(PowerPoint 07)

Hier wird das Kommunikationsleitbild eingebettet und kann in diesem Rahmen ausführlich besprochen werden.

Respekt und Akzeptanz

- Ich begegne anderen auf Augenhöhe
- Ich begrüße und verabschiede
- Ich höre zu und lasse Andere ausreden
- Ich akzeptiere Meinungen Anderer
- Ich formuliere ICH-Botschaften
- Ich bin und bleibe Aufmerksam
- Ich achte auf persönliche Grenzen

Wertschätzung

- Ich achte auf diskriminierungsfreie Sprache
- Ich wende mich meinem Gesprächspartner/meiner Gesprächspartnerin zu
- Ich achte auf Mimik, Gestik und Körperhaltung

Zuverlässigkeit

- Ich halte mich an Ansprachen
- Ich bin pünktlich
- Ich möchte, dass Andere sich auf mich verlassen können

Transparenz und Offenheit

- Ich bin aufmerksam und freundlich
- Ich kommuniziere offen
- Ich zeige Interesse und frage nach
- Ich mache mir meine Erwartungen bewusst und teile diese mit

Feedback, Kritik & Fehler

- Ich äußere Lob und Kritik angemessen
- Ich thematisiere Fehler nicht vor Anderen

F E H L E R sind gleich **H E L F E R** > nur anders Buchstabiert

Verständnis und Selbstreflektion

- Ich reflektiere mich selbst
- Ich mache mir meine Tagesform bewusst, hinterfrage meine Wirkung auf Andere und passe mein Verhalten bei Bedarf an
- Ich behandle Andere wie auch ich behandelt werden möchte

Onboarding

- Ich nehme Menschen offen, vorurteilsfrei und freundlich auf
- Ich nehme und gebe Zeit
- Ich erkenne die Notwendigkeit

Wir - Gefühl

- Wir lernen mit- und voneinander
- Wir arbeiten alle an den gleichen Zielen und bilden ein Team
- Wir motivieren einander

Rollenspiele zum Umgang beim Telefonieren

A01

Hier gibt es ein vorbereitetes Arbeitsblatt, welches Sie in Moodle finden

Rollenspiele zum Umgang mit Publikum, Vorgesetzten und Kolleg*innen

A02

Hier gibt es ein vorbereitetes Arbeitsblatt, welches Sie in Moodle finden

Fazit zum Abschluss

Erarbeiten Sie mit den Lernenden ein Fazit, was Sie alles aus dem gesamten Unterrichtsspektrum mitgenommen haben.