

## **Lehrplan für das Fach Kommunikation**

### **Im Vorbereitungsdienst für die Laufbahn des allgemeinen Justizdienstes**

Das Ziel dieser beiden Seminartage ist es, bei den Lehrenden ein Bewusstsein dafür zu schaffen, dass sie Dienstleister sind und professionelles Verhalten sowohl gegenüber dem Bürger als auch Kollegen und Vorgesetzten Standard ist. Es werden Erwartungen abgeglichen und Verhaltenssicherheit sowohl auf der Ebene von Benimmregeln als auch in Gesprächs- und Konfliktsituationen geschaffen. Die Anwärter\*innen werden in die Lage versetzt, einzuschätzen, welcher Konflikttyp sie sind, wie sie mit Konflikten umgehen und lernen, ihr Verhalten dem entsprechend zu steuern. Sie lernen unterschiedliche Ausdrucksformen der Körpersprache kennen, deuten und sind befähigt, sie bewusst einsetzen.

Thematisch befassen wir uns zu Beginn mit Konventionen und Erwartungen. Es werden eigene Vorstellungen von „guter“ Dienstleistung definiert und später auf die Erwartungen an die eigene Tätigkeit übertragen. Im nächsten Schritt geht es um einen respektvollen Umgang mit Kunden und Kollegen was uns zu den Benimmregeln führt.

Es werden unterschiedliche Gesprächstechniken, sowohl am Telefon als auch im direkten Kontakt, eingeübt. Darüber hinaus befassen wir uns mit dem aktiven Zuhören und unterschiedlichen Fragetechniken.

Am nächsten Tag wenden wir uns der Kommunikation in Konfliktsituationen zu. Wir befassen uns mit den Eskalationsstufen und hinterfragen, inwieweit körperlicher Stress die Wahrnehmung und Handlungsfähigkeit beeinflusst. Mit den Grundzügen der Gewaltfreien Kommunikation werden Strategien erarbeitet, um auch in anstrengenden Konfliktsituationen handlungsfähig zu bleiben.

Einführungslehrg.	Hauptlehrgang	Klausuren	Wiederholungslehrgang
-	8	-	-

Methoden:

- Filme
- Grafiken
- Dozenteninput
- Gruppenarbeiten
- Rollenspiele (Perspektivwechsel)
- Diskussionen
- Erfahrungsaustausch
- Fallbeispiele

<b>Groblernziel</b>	<b>1. Kommunikation und Dienstleistung</b>		
		<b>Lernzielstufe</b>	<b>Anzahl Doppelstunden</b>
<b>Richtlernziel</b>	<b>1.1 Perspektiven der Dienstleistung</b>		
<b>Feinlernziel</b>	Die Lernenden kennen die unterschiedlichen Perspektiven von Dienstleistung,	<b>1</b>	<b>8 DSt.</b>
	sie gleichen eigene Erwartungen und Vorstellungen mit den Vorstellungen von Kunden und Kollegen ab.	<b>3</b>	
	Sie erarbeiten die professionelle Dienstleistung am Gericht.	<b>3</b>	
	Sie beherrschen die Büroetikette und Zusammenarbeit.	<b>3</b>	
<b>Richtlernziel</b>	<b>1.2 Kommunikation und Wahrnehmung</b>		
<b>Feinlernziel</b>	Die Lernenden können einschätzen, dass eigene Wahrnehmungen durch Interpretationen geprägt sind.	<b>4</b>	
	Sie kennen unterschiedliche Wahrnehmungsfiler.	<b>1</b>	
	Die Lernenden begreifen wie das Gehirn Signale verarbeitet (Reiz-Wahrnehmung-Interpretation-Bewertung-Handlung).	<b>2</b>	
	Sie verstehen das erweiterte Sender-Empfänger Modell.	<b>2</b>	
	Sie beschreiben die vier Seiten einer Botschaft.	<b>2</b>	
	Sie erfassen die Appellbegriffe und das durch sie getriggerte Verhalten.	<b>2</b>	
	Die Lernenden verstehen die selektive Wahrnehmung und Wahrnehmungsverzerrungen. (Halo-Effekt, Reihenfolgeeffekte, Attributionsfehler, Selbst-Konsistenz, Erscheinung und Sympathie/Antipathie)	<b>2</b>	
<b>Richtlernziel</b>	<b>1.3 Konflikt und Deeskalation</b>		
<b>Feinlernziel</b>	Die Lernenden kennen die neun Eskalationsstufen,	<b>1</b>	
	und können darauf gezielt reagieren.	<b>2</b>	
	Sie sind in der Lage, unterschiedliche Konfliktformen voneinander abzugrenzen,	<b>3</b>	

	und wissen, welcher Konflikttyp sie selbst sind.	1	
	Sie verstehen die vier Konfliktarten.	2	
	Sie wenden die Eskalationsstufen nach Glasl an.	3	
	Die Anwärter*innen beherrschen die unterschiedlichen Konflikttypen.	3	
	Sie erkennen Stresssymptome und erarbeiten Strategien zur Kontrolle von Stress.	3	
	Die Lernenden begreifen die Grundfaktoren der Deeskalation.	2	
	Sie erarbeiten Mittel für die gewaltfreie Kommunikation.	3	
	Die Anwärter*innen bedienen sich des Paraphrasierens.	3	
	Sie beherrschen Ich-Botschaften vs. Du-Botschaften.	3	
	Die Anwärter*innen wenden Ich-Botschaften in vier Schritten an.	3	
<b>Richtlernziel</b>	<b>1.4 Kommunikationstools</b>		
<b>Feinlernziel</b>	Die Lernenden kennen unterschiedliche Kommunikationstools und können sie anwenden:		
	Sie beherrschen die Klassifizierung von Fragen und Fragetechniken.	3	
	Sie verwenden die Plus-Minus-Minus-Plus-Regel (Die Schwierigkeit ‚nein‘ zu sagen).	3	
	Die Anwärter*innen erarbeiten die Gesprächsführung.	3	
	Sie wenden professionelles Telefonieren an (Korrektes begrüßen, Vermeidung von Reizformulierungen, Bremsen des Dauerredners).	3	