



BUNDESMINISTERIUM
FÜR JUSTIZ



ELAN-K v3 FACHDIENSTKURS

Skriptum

KOMMUNIKATION UND VERHALTEN IM PARTEIENVERKEHR

Stand: 01.10.2014

Bearbeiter und Aktualität:

Alle Kapitel: ADir RegRat Christine Höfferer, OLG Graz; Mag. Thomas Salfelner, BMJ,
01.10.2014

Hinweis:

Im Skriptum und in Bildschirmmasken verwendete Personen und Daten sind frei erfunden.

Inhaltsübersicht

- A. Grundlagen der Kommunikation 4
 - 1. Kommunikationsmodelle 5
 - 1.1. Das Grundmodell 5
 - 1.2. Das Modell der Sach- und Beziehungsebene 6
 - 1.3. Das 4-Ohren-Modell 7
 - 1.4. Das Eisberg-Modell 13
 - 2. Nonverbale Kommunikation 14
 - 2.1. Körpersignale und psychische Befindlichkeit..... 14
 - 3. Verbale Kommunikation 15
 - 3.1. Sprache..... 15
 - 3.2. Das Gespräch 16
 - 3.3. Gesprächsformen 17
 - 3.4. Zuhören..... 18
 - 3.5. Killerphrasen und 19
 - 3.6. Kommunikationssünden 20
 - 3.7. Telefonieren 21
- B. Verhalten im Parteienverkehr 24
- C. Büroknigge..... 27
- D. Wege zur positiven Veränderung 28
 - 1. Stress und Entspannung..... 28
 - 2. Leistung..... 29

A. Grundlagen der Kommunikation

Kommunikation bedeutet laut Duden: „Verständigung untereinander, Verbindung, Zusammenhang.“

Definition laut Vera F. Birkenbihl, Vortragende und Autorin: „Kommunikation ist eine erweiterte Mitteilung. Wir meinen dabei: miteinander reden, nicht miteinander reden, aneinander vorbeireden, andere überreden, Informationen weitergeben oder zurückhalten, Signale der Körpersprache aussenden, ...“

Kommunikation beherrscht unseren Alltag. 50 bis 80 % eines Arbeitstages verbringen wir mit persönlicher, schriftlicher oder telefonischer Kommunikation.

80 % unserer Kommunikation erfolgt mündlich; entscheidend für unseren Erfolg ist nicht nur *was* wir sagen, sondern vor allem *wie* wir es sagen.

Um Erfolg zu haben und Ziele (beruflich und privat) erreichen zu können, bedarf es einer guten und richtigen Kommunikation.

Kommunikation ist zwischenmenschlicher Informationsaustausch. Man bezeichnet damit jenen Vorgang der Verständigung zwischen Menschen, die einander etwas mitteilen, Informationen, Meinungen, Standpunkte, Absichten oder Empfindungen austauschen. Nicht immer ist das gegenseitige Verstehen möglich. Mitunter kommuniziert man mit dem Ergebnis einseitigen oder gegenseitigen Missverstehens.

Damit Kommunikation stattfinden kann, bedarf es eines **Senders**, eines **Empfängers** und natürlich einer **Botschaft**.

Es gibt heute sehr viele Modelle, die erklären, wie Kommunikation funktioniert oder zumindest funktionieren sollte. Einige dieser Modelle werden im Folgenden erklärt:

1. Kommunikationsmodelle

1.1. Das Grundmodell

Wir gehen von folgendem Grundschema aus:



Der Kommunikationsablauf beginnt beim Sender. Der Sender übermittelt dem Empfänger eine Botschaft (Gedanken, Ideen usw.). Dieser nimmt die Botschaft auf, verarbeitet sie und bestimmt, ob die Kommunikation weitergeführt wird oder nicht. Der Sender kann nur hoffen, richtig formuliert zu haben und abwarten, ob der Empfänger antwortet. Dem Empfänger muss Gelegenheit gegeben werden, auf die Botschaft antworten zu können. Der Empfänger formuliert nun seinerseits eine Botschaft und sendet diese an den Sender zurück. Wir bezeichnen deshalb Kommunikation als gegenseitigen Informationsaustausch zwischen Sender und Empfänger.

Der Sprecher (zB Partei) hat eine ganz bestimmte Zielsetzung, die er mit seinem Gespräch verfolgt. Der Zuhörer (zB VB, Beamter) nimmt diese Mitteilung auf. Die Aufnahme ist allerdings abhängig vom Grad seines Interesses und seiner Aufmerksamkeit.

Dabei können folgende **Kommunikationsstörungen** auftreten:

- Der **Sender** gibt unbeabsichtigte oder falsche Informationen, hat Ausdrucksprobleme, ist ungenau, unverständlich, zu umfangreich.
- Der **Kanal** dazwischen wirkt wie ein Filter, erzeugt auch Störgeräusche.
- Der **Empfänger** unterliegt Hör- und Verständnisfehlern, nimmt abwehrende Haltung ein, zieht falsche Schlüsse, achtet nur auf eigene Argumente, ist zu stark emotional beteiligt.
- **Filter**, die wir eingebaut haben: Lebensgeschichte (Erziehung, Erfahrungen, Werte, Weltanschauung) Wünsche und Erwartungen (zB Harmoniestreben), gegenwärtige Gefühlslage (zB Stress).
- Körperlicher Zustand (Krankheit, Kopfweg, Wetterlage).

Da es zwischen dem Sender und dem Empfänger zu Missverständnissen kommen kann, ist Feedback besonders wichtig.

Feedback

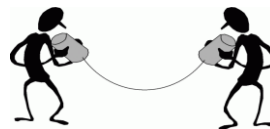
- ist die Mitteilung von mir an eine andere Person, die klarstellt, wie ihr Verhalten von mir wahrgenommen wird.
- soll immer eine positive Absicht haben.
- kann klären, korrigieren oder verstärken.
- soll detailliert, nicht allgemein, angemessen, anwendbar und verständlich sein.
- soll zur rechten Zeit erfolgen.

Feedback ist erbeten!

Wichtige Aspekte im Kommunikationsprozess:

Es ist daher wichtig, im Kommunikationsprozess immer

- auf die Aufnahmefähigkeit des Gegenübers zu achten.
- klare Formulierungen der eigenen Argumente zu verwenden.
- Informationen nur stückweise abzugeben (Schritt für Schritt argumentieren).
- klar zu strukturieren.
- erst zuzuhören und dann zu antworten.
- Einwänden nicht auszuweichen.
- wieder rückzufragen, um ein Aneinander-Vorbei-Reden zu vermeiden.
- allenfalls Dritte zu Rate ziehen, Streitsituationen zu erkennen und anzusprechen.
- die zur Situation passenden Hilfsmittel einzusetzen (zB Körpersprache, Wortwahl, Tonfall).
- verbindlich im Ton, wenn auch hart in der Sache, zu argumentieren.



1.2. Das Modell der Sach- und Beziehungsebene

Jede Kommunikation spielt sich auf zwei Ebenen gleichzeitig ab, einerseits der Sachebene, andererseits der Erlebnis- und Beziehungsebene (emotionale Ebene).

Auf der Sachebene werden Daten, Fakten, Informationen und Argumente ausgetauscht. Es wird sachbezogen argumentiert und analysiert.

Auf der Beziehungsebene werden Emotionen transportiert. Es werden zwischenmenschliche Bedürfnisse und Gefühle in den Vordergrund gestellt.




Was halten wir voneinander?

Wie stehen wir zueinander?

Wie bewerten wir einander?

Jede Botschaft wirkt auf den Empfänger wie ein Reiz, der auf der Beziehungsebene eine Reaktion auslöst. Je nachdem, welche emotionale Reaktion ausgelöst wird, wird auch der Sachinhalt der Botschaft mehr oder weniger verstanden.

Die Beziehungsebene ist die weitaus wichtigere Ebene. In der Art, wie wir mit einem Menschen kommunizieren, vermitteln wir unsere Beziehung zu ihm. Das bedeutet: Wir müssen zuerst eine ausgeglichene Stimmung schaffen, um überhaupt unsere sachlichen Inhalte übermitteln zu können.

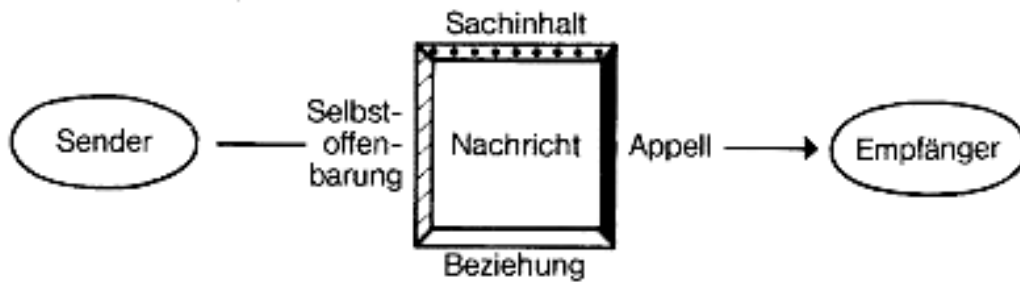
 **Beachte:** *Je neutraler die Beziehungsebene ist, desto unveränderter bleibt die Sachebene!*

1.3. Das 4-Ohren-Modell

Dieses Modell von Friedemann Schulz von Thun geht von vier Bereichen aus:

1. **Beziehungsaspekt** – wie stehen die Kommunikationspartner zueinander
2. **Appellaspekt** – wozu der Sender den Empfänger veranlassen möchte
3. **Selbstoffenbarungsaspekt** – was der Sender von sich preisgibt
4. **Sachaspekt** – welche Fakten sind vorhanden

Jede Nachricht kann somit aus vier Mündern in vier verschiedene Ohren gelangen. Es ist daher wichtig, sich immer vor Augen zu halten, dass jede Nachricht vier Seiten hat und es jeweils vier Möglichkeiten gibt, diese zu verstehen.



Ein Beispiel: Er sagt: „*Oh, da ist kein Kaffee mehr in der Kanne.*“

- **„Selbstkundgabe-Ohr“ (Selbstoffenbarungsaspekt)**



„Ich habe Durst – ich bin noch nicht wach.“

Was ist mit ihm? Was geht in ihm vor? Was ist das für einer?

Es wird versucht, soviel wie möglich über die „private“ Person des Senders herauszufinden.

- **„Sach-Ohr“ (Sachaspekt):**



„Es ist kein Kaffee mehr in der Kanne.“

Wie ist der Sachverhalt zu verstehen?

Mit diesem Ohr hören wir die Fakten, versuchen den sachlichen Informationsgehalt zu verstehen.

- „**Beziehungs-Ohr**“ (Beziehungsaspekt):



„Nie denkst Du an meine Bedürfnisse.“

Wie redet der eigentlich mit mir? Wen glaubt er vor sich zu haben?

Hier werden die zwischenmenschlichen Aspekte analysiert. Vorsicht: Hier können sich Konflikte entwickeln!


- „**Appell-Ohr**“ (Appellaspekt):



„Mach uns noch einen Kaffee.“

Was soll ich auf Grund dieser Mitteilung tun?

Denken, fühlen? Welchen Appell hat der Sender an mich?

 **Beachte:** Das 4-Ohren-Modell kann besonders in Konfliktsituationen ein wichtiges Hilfsmittel sein, um Irritationen und Störungen schneller zu erkennen und zu beheben.



Übung - Kommunikationstest:

Versetzen Sie sich in die folgenden Gesprächssituationen:

Was meint der Gesprächspartner wohl, wenn er/sie folgendes zu Ihnen sagt? Bitte kreuzen Sie nur eine Antwort an oder notieren Sie Ihre eigene Interpretation! Addieren Sie dann Ihre Antworten.

1. Sie lenken ein Auto. Ihre Beifahrerin sagt: „**Du da vorne ist grün!**“

Sie verstehen:

- a. „Ich habe es eilig.“
- b. „Du fährst nicht aufmerksam genug.“
- c. „Die Ampel steht auf grün.“
- d. „Fahr schneller, gib Gas.“
- e.

2. Sie sitzen vor dem Fernseher. Ihr/e Partner/in sagt: „**Der Wein ist aus.**“

Sie verstehen:

- a. „Ich bin noch durstig.“
- b. „Du kümmerst Dich nicht genug um mich.“
- c. „Es ist kein Wein mehr da.“
- d. „Geh eine neue Flasche holen.“
- e.

3. Ihr Kind kommt aus der Schule und sagt: „**Die anderen Kinder bekommen mehr**

Taschengeld als ich.“

Sie verstehen:

- a. „Ich fühle mich benachteiligt.“
- b. „Du bist keine gute Mutter/kein guter Vater.“
- c. „Die Kinder in unserer Klasse bekommen unterschiedlich viel Taschengeld.“
- d. „Zahl mir mehr Taschengeld.“
- e.

4. Sie sitzen mit Freunden bei Tisch. Jemand fragt: „**Wo ist das Salz?**“

Sie verstehen:

- a. „Ich kann das Salz nicht sehen.“
- b. „Du weißt doch immer, wo das Salz ist.“
- c. „Das Salz ist nicht da.“
- d. „Gib mir das Salz herüber.“
- e.

5. Sie sind mit einem Bekannten verabredet und warten eine Weile: **Er kommt nicht.**

Sie verstehen:

- a. „Ich habe keine Lust zu kommen.“
- b. „Du bist mir nicht so wichtig.“
- c. „Es ist mir etwas dazwischen gekommen.“
- d. „Hab Geduld.“
- e.

6. Sie haben eine Arbeit fertig gestellt. Ihre Vorgesetzte sagt zu Ihnen: „**Das ist heute aber schnell gegangen.**“

Sie verstehen:

- a. „Ich bin erstaunt über die Erledigung.“
- b. „Sie sind sonst viel langsamer.“
- c. „Die Aufgabe hat heute wenig Zeit erfordert.“
- d. „Machen Sie zukünftig auch so schnell.“
- e.

7. Sie haben in einer Besprechung einen Vorschlag gemacht. Ein Arbeitskollege sagt danach zu Ihnen: „**Wir haben das bisher immer anders gemacht.**“

Sie verstehen:

- a. „Ich bin skeptisch, ob dieser Vorschlag gut ist.“
- b. „Sie sind mir zu radikal.“
- c. „Bisher wurden diese Aufgaben anders bewältigt.“
- d. „Bleiben Sie bei unserem bewährten Modell.“
- e.

8. Ihr Chef fragt Sie: „**Wieso ist die rote Mappe nicht an ihrem Platz.**“

Sie verstehen:

- a. „Ich habe die Mappe gesucht und nicht gefunden.“
- b. „Sie sind unordentlich.“
- c. „Die rote Mappe ist nicht am gewohnten Platz.“
- d. „Sie sollen die Mappe immer an ihren Platz legen.“
- e.

9. Ihre Vorgesetzte sagt: „**Ist die Post schon fertig?**“

Sie verstehen:

- a. „Ich möchte wissen, ob die Post schon fertig ist.“
- b. „Sie brauchen so lange.“
- c. „Was ist mit der Post?“
- d. „Machen Sie die Post fertig.“
- e.

10. Das Telefon am gemeinsamen Schreibtisch läutet: **Ihr Kollege sieht sie an.**

Sie verstehen:

- a. „Ich bin gerade sehr beschäftigt.“
- b. „Sie werden sicher den Anruf entgegen nehmen.“
- c. „Das Telefon läutet.“
- d. „Heben Sie ab.“
- e.

AUSWERTUNG:

Zählen Sie nun die Antworten pro Kategorie (a. – d.) zusammen!

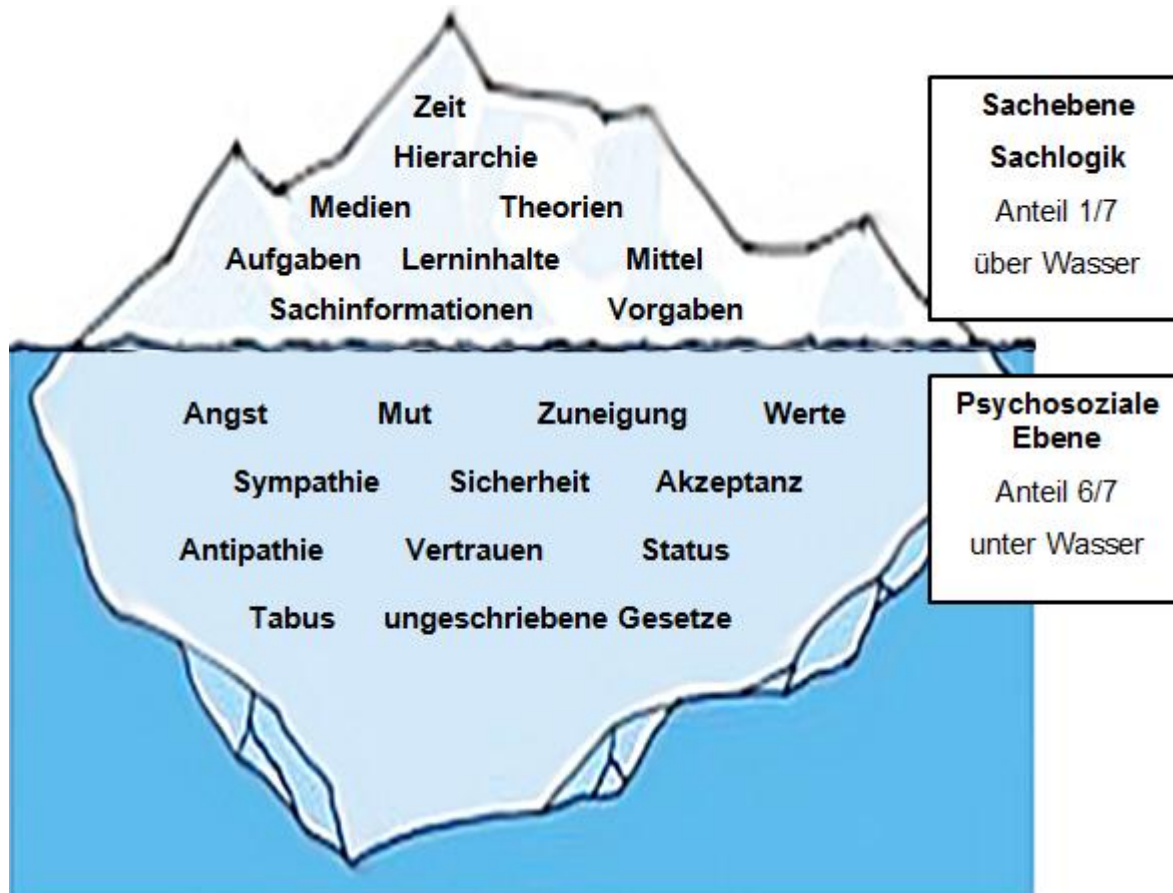
- a. Selbstoffenbarung** Antworten
- b. Beziehungsebene** Antworten
- c. Sachinhalt** Antworten
- d. Appell** Antworten

- ❓ Zu welchem Ohr tendieren Sie?
- ❓ Welche Lauscher sind besonders ausgeprägt?
- ❓ Auf welchen Ohren sind Sie eher taub?

Besprechen Sie die Antworten und Summen anhand des folgenden Modells!

1.4. Das Eisberg-Modell

Nach dem Eisberg-Modell laufen Kommunikationsinhalte auf zwei Ebenen, nämlich einer sichtbaren und einer wesentlich breiteren unsichtbaren.



Ein kleiner Teil ist oberhalb des Wassers zu sehen (Sachebene), der weitaus größere Teil ist unter der Wasseroberfläche verborgen (Erlebnis- und Beziehungsebene).

Die Abbildung verdeutlicht, dass sich nur ein geringer Teil der Kommunikation auf Sachthemen bezieht, der überwiegende Teil aber von Gefühlen bestimmt wird. Das heißt, die Emotionalität ist vielleicht nicht auf den ersten Blick sichtbar, hat aber große Folgen!

Wichtig ist zu wissen, dass auch ohne bewusstes Einbeziehen der Erlebnis- und Beziehungsebene Teile daraus (zB Ablehnung) jedenfalls dem Gesprächspartner "unbewusst" vermittelt werden (zB durch körpersprachliche Aspekte).

An Hand von vier Modellen haben wir gelernt, dass die Kommunikation nach sich wiederholenden Gesetzmäßigkeiten abläuft.

2. Nonverbale Kommunikation

Etwa 50 % der Informationen über den Sprecher (Persönlichkeit, Glaubwürdigkeit ...) werden – zumeist unbewusst – über die Körpersprache vermittelt.

Zur Körpersprache gehören Ausdrucksformen wie Gesten, Mimik, Gang, Körperhaltung, Distanz, Fußbewegungen, Sitzhaltungen.

Noch bevor Sie etwas gesagt haben, kann sich der Gesprächspartner ein erstes Urteil über Sie bilden (freundlich, grantig, unwillig da, gute Ausstrahlung, traurig usw).

Körpersprache „passiert“ unbewusst: Je stärker die Emotionen in unserer Kommunikation werden, desto geringer können wir unsere Körpersprache kontrollieren.

Ist uns zum Beispiel etwas peinlich oder sind wir enttäuscht, so können wir nur sehr schwer unseren Körper dazu bringen, das Gegenteil auszudrücken („gezwungenes Lächeln“, „erröten“).

Je besser Sie Ihre Körpersprache beherrschen und die Botschaften auf verbaler und non-verbaler Ebene übereinstimmen, desto eindrucksvoller wird Ihre Kommunikation.

2.1. Köpersignale und psychische Befindlichkeit

Interesse, Zuversicht und Kompetenz wird vermittelt durch ...

- geöffnete Arme und Hände
- Zuwendung zum Gesprächspartner
- nickende Kopfbewegung
- spannungsloser Körper nimmt Spannung an
- Blickkontakt mit dem Gegenüber
- Hände oberhalb Gürtellinie
- Schultern offen, weit und nicht hochgezogen
- freies Stehen (ohne Tisch, Pult, etc)
- Lächeln



Unwille, Interesselosigkeit und Nervosität wird vermittelt durch ...

- verschränkte Arme vor der Brust
- verschränkte Beine
- sich auf die Lippen beißen
- Fingertrommeln
- Beine um Stuhlbeine geschlungen
- Abwenden vom Gesprächspartner
- an den Leib gedrückte Ellenbogen
- Starren
- hochgezogene Schultern
- Hand beim Sprechen vor den Mund halten
- Blinzeln
- Hand-zu-Gesicht - Gesten
- an der Kleidung zupfen

3. Verbale Kommunikation

3.1. Sprache

Die Sprache ist das zentrale Verständigungsmittel zwischen Menschen. Doch was nützen die besten Argumente, wenn unsere Sprache undeutlich, gehetzt, zu laut oder zu leise wirkt?

ATMEN

Regelmäßiges Atmen versetzt uns in Wohlbefinden und vermindert Stress.

Wenn uns vor lauter Aufregung die Luft wegbleibt, hilft uns ein starkes Ausatmen, das Einatmen kommt dann von alleine!

LAUTSTÄRKE

soll dem Raum angepasst sein, wenn nötig, die ganze Stimmkraft einsetzen!



STIMMLAGE

Am angenehmsten in der mittleren Tonlage, lebhaft wirkt die Stimme bei Wechsel der Tonlage nach oben und unten.

Wenig überzeugend: immer hoch und piepsig oder weinerlich sprechen.

SPRECHPAUSEN

unterstützen das Gesagte und geben dem Zuhörer Gelegenheit zum Nachdenken.

SCHRIFTSPRACHE gegen DIALEKT

Schriftsprache unterstreicht die Kompetenz. Dialekt betont Gemeinsamkeiten. Immer auf Verständlichkeit achten!

FÜLLWÖRTER

wie „sinnvollerweise“, „nichtsdestotrotz“, „eigentlich“, „in Verfolgung der Tatsachen“, „um Licht und Klarheit in die Angelegenheit zu bringen“ sollen vermieden werden, sie nehmen dem Gespräch die Klarheit und ziehen es in die Länge.

FREMDWÖRTER und FACHAUSDRÜCKE

gehören in ein Gespräch zwischen Experten.

Im Parteienverkehr sparsam verwenden, so gut wie möglich erklären!

3.2. Das Gespräch

In der schnelllebig gewordenen Zeit ist der **Dialog** die Gesprächsform, die am schnellsten Informationen weitergeben kann.

Langwierige Erklärungen sollten aber nach Möglichkeit vermieden werden. Um einen konfliktfreien Dialog führen zu können, ist **Disziplin** gefragt.

Dazu verhilft uns zB die **PLUS-Formel**:

P	= präzise in den eigenen Aussagen bleiben
L	= logisch im Argumentationsaufbau sein
U	= unvoreingenommen kommunizieren
S	= sachlich bleiben, auch wenn wir provoziert werden

Noch ein paar Tipps mit auf den Weg:

- Fast jedes Gespräch beginnt und endet mit einer Grußformel.
- Behandeln Sie Ihr Gegenüber so, wie Sie selbst behandelt werden wollen.
- Hören Sie gut zu, fragen Sie im Zweifelsfalle nach.
- Geben Sie klare und sachliche Antworten.
- Wenn Ihr Gegenüber die Antwort nicht versteht, erläutern Sie diese.
- Das Gesprächsziel im Auge behalten: Was will ich mit dem Gespräch erreichen?
- Das Erreichte zusammenfassen.
- Führen Sie ein Gespräch nach dem anderen, vermeiden Sie Vermischungen.

3.3. Gesprächsformen

- **DIALOG**
Zwiegespräch zur schnellen Informationsweitergabe. PLUS-Formel anwenden!
- **ÜBERZEUGUNGSGESPRÄCH**
Absicht, die eigene Überzeugung für den anderen annehmbar zu machen. Wichtig sind eine positive Atmosphäre und eine gute bis neutrale Beziehungsebene.
- **INFORMATIONSGESPRÄCH- und ENTSCHEIDUNGSGESPRÄCH**
Ziel ist der Austausch von Wissen und die Einholung von Meinungen. Auf Grund von entsprechenden Meinungsbildungen kann die Fassung von verbindlichen Beschlüssen möglich sein.

- **INSTRUKTIONSGESPRÄCH**
Einseitige Information über ein Vorhaben oder eine Sache. Aufnahmebereitschaft des Zuhörers bzw der Partei muss vorhanden sein. Ergänzungen und zusätzliche Fragen sind möglich.
- **STREITGESPRÄCH**
“Sieger ist der, der sich nicht in das Streitgespräch einlässt.“ Wenn keine der beiden Parteien von ihrem Standpunkt abweicht, ist die Zuhilfenahme eines unparteiischen Dritten von Vorteil (zB Mediation).

3.4. Zuhören

Insbesondere Diskussionen in den Medien lassen uns glauben, es sei richtig, das Gegenüber ständig zu unterbrechen und nicht ausreden zu lassen. Dies gilt aber nur für Auftritte, in denen zB ein Politiker seine Botschaft um jeden Preis und in kurzer Zeit an die Zuhörer zu bringen hat. In diesem Falle ist nicht Zuhören, sondern Unterbrechen an der Tagesordnung.

Im Gespräch mit Parteien, Vorgesetzten und Mitarbeitern ist aber meist das Gegenteil gefragt: **ZUHÖREN - NICHT UNTERBRECHEN!**

Daher einige wichtige Tipps:

- Während wir zuhören, sprechen wir nicht.
- Entspannte Gesprächsatmosphäre – dem Partner wird gezeigt, dass er frei sprechen kann und Zeit und Geduld vorhanden sind.
- Interesse zeigen, zuhören, um zu verstehen. Klärende Fragen sollen gestellt werden.
- Auf Partner einstellen, mit ihm und nicht über ihn denken.
- Selbstbeherrschung üben, bei Ärger werden die Worte des Partners falsch interpretiert.
- Nicht streiten! Auch wenn der Streit gewonnen wird, ist die Partie verloren.
- Nicht an Reizwörtern hängen bleiben! Sachlich weitergehen!

Weiterführend ist das **aktive Zuhören**, das den Gesprächspartner bestärkt und aktiviert:

- Ermuntern, das heißt, Interesse bekunden. Weder zustimmen noch widersprechen. Unverbindliche Wortwahl in bestärkendem Tonfall.
- Neu formulieren, zeigen, dass man zuhört und versteht.
- Beispiele: „Wenn ich Sie recht verstehe,“ „Mit anderen Worten.....“
- Gefühlslage wiedergeben, wissen lassen, dass verstanden wird, was der andere empfindet.
- Beispiele: „Sie haben das Gefühl, dass....“ „Diese Angelegenheit verärgert Sie sehr.....“
- Den Gesprächspartner so annehmen, wie er ist, nicht so, wie man ihn gerne haben möchte. Auf ihn einstellen!
- Den Partner respektieren, seine Vorschläge aufgreifen, ihn bitten, seine Aussagen zu begründen, genauer zu erläutern.
- Den Partner nicht abschneiden, absperren, abblocken. Ihn zu Ende sprechen lassen, nachfragen, ob man ihn richtig verstanden hat.

3.5. Killerphrasen und ...

Es gibt Standardsätze, die die Kommunikation fast unmöglich machen oder auch vorzeitig beenden können.

Einige davon lauten:

- „In der Praxis sieht das ganz anders aus!“
- „Für unser Gericht ist diese Vorgangsweise unmöglich!“
- „Das hat sich vor Jahren schon nicht bewährt!“
- „Haben Sie auf dem Gebiet überhaupt Erfahrung?“
- „Das können Sie nicht beurteilen!“
- „Sie sind noch zu kurz bei uns!“
- „Wozu etwas ändern – es funktioniert doch!“
- „Dazu haben wir doch wirklich keine Zeit!“

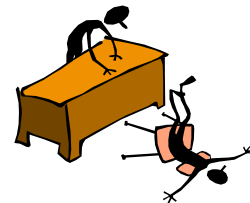
- „Da könnte ja jeder kommen!“
- „Mich fragt ja keiner!“
- „Das alles ist nur Theorie.“
- „Das macht zu viel Arbeit.“
- „Bevor Sie zu sprechen anfangen, sollten Sie denken.“
- „Das regt die ganze Abteilung nur auf.“
- „Ich verstehe gar nicht, dass Ihnen das schwer fällt.“

Was tun?

- Auf die eigene Sprechweise achten, Killerphrasen selbst vermeiden.
- Falls der Gesprächspartner derartige Phrasen anwendet:
- Phrasen ignorieren, sonst aber klar ansprechen, dass diese ein Gespräch abblocken und es deshalb ohne Ergebnis verlaufen wird.

Merke:

Ein **Ja, aber.....** kann nicht als klares Ja gewertet werden, es bedeutet in der Regel eine Umschreibung von **Nein!**



3.6. Kommunikationssünden

- **Herablassend sein:** Loben oder tadeln Sie nicht, sondern vermitteln Sie durch richtige Wortwahl, Tonfall und Körpersprache Respekt. Tröstende oder ironische Bemerkungen („Wien ist eben anders“) tragen nicht zur Problemlösung bei. Zeigen Sie Verständnis und fassen Sie das Gesagte immer wieder zusammen.
- **Befehlen, bedrohen:** Zwingen Sie den Gesprächspartner nicht dazu, sein Verhalten zu ändern („Sie müssen...“) und versuchen Sie „Entweder – oder – Botschaften“ zu vermeiden. Wenn Sie Ratschläge geben wollen, verwenden Sie Redewendungen wie „Darf ich Ihnen einen Vorschlag machen?“

- **Vermeiden, ablenken:** Vermeiden Sie, „um den heißen Brei“ herumzureden. Lenken Sie nicht vom eigentlichen Problem ab. Konzentrieren Sie sich auf ihren Gesprächspartner. Hören Sie ihm zu und lösen Sie sein Problem.
- **Interpretieren:** Interpretieren Sie die Aussagen ihres Gesprächspartners nicht „Ich **glaube** Sie sagen das, weil...“
- **Analysieren, diagnostizieren:** „*Sie sagen* das, weil...“, „*Sie sind*...“
- **Verhören:** „Warum sind Sie nicht schon früher zu mir gekommen?“, „Der Gesprächspartner fühlt sich sofort in die Defensive gedrängt und wird „verschleierte“ Antworten geben oder aggressiv werden.“
- **Vage sein:** Sagen sie dem Gesprächspartner nicht, dass Sie dies oder jenes eventuell versuchen *könnten*, sondern tun Sie es. „Ich könnte ja einmal anrufen und nachfragen“, „Mein Kollege könnte es möglicherweise wissen“ – zu viel Konjunktiv verdirbt jede Kommunikation. **Seien Sie konkret!**

Sollten Sie sich dabei ertappen, eine der Kommunikationssünden begangen zu haben, dann

Stopp → durchatmen → überlegen → neu formulieren

Verhalten erzeugt immer ein Gegenverhalten. Der Schlüssel für eine erfolgreiche Kommunikation liegt in der Höflichkeit, dem Respekt und der Freundlichkeit.

3.7. Telefonieren

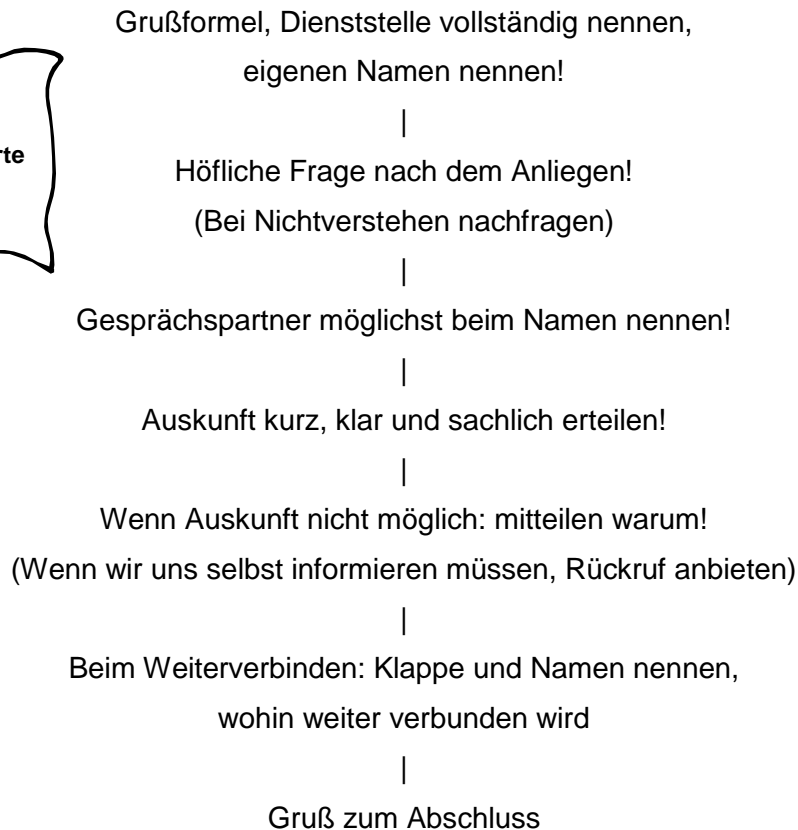
Noch bevor eine Partei das Gericht je betreten hat, kann sie via Telefon schon einen eindeutigen Eindruck erhalten, was sie zu erwarten hat.

 **Beachte:** Hilfe anbieten fördert das Image!



Ein paar Tipps für kundenorientiertes Telefonieren:

Der Ablauf:



Die häufigsten Fehler beim Telefonieren:

- zu weitschweifige Einleitung und zeitraubende Vorreden
- Aufwärmen bekannter Vorgeschichten
- Ineinanderfließen von Unwesentlichem und Wesentlichem
- Die für das Gespräch benötigten Unterlagen werden nicht vorher bereitgelegt. Man beginnt erst während des Gespräches, die Unterlagen zusammenzusuchen.
- Man lässt den Anrufer am Telefon „verhungern“ und gibt ihm wenig oder gar keine Zwischeninformationen.
- Namen, Zahlen und wichtige Fakten werden am Telefon ungenau oder zu schnell genannt und daher oft falsch verstanden (zB 4 Cg = 40???)
- Mitarbeiter verlassen den Arbeitsplatz ohne anzugeben, wo sie erreichbar sind und wann sie zurückkommen. So kommt es zu zeitaufwendigen ergebnislosen Suchaktionen.

- Wenn der gewünschte Gesprächspartner nicht erreichbar ist, wird nur gesagt, dass der Betreffende abwesend ist. Hilfe wird nicht angeboten.
- Versprochene Rückrufe werden nicht getätigt, weil der Nichterreichte über den Anruf nicht informiert wurde.

Zeitsparend telefonieren:

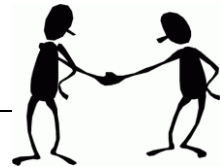
- optimale Gesprächsvorbereitung
- kurze und sachliche Gesprächsführung
- private Themen möglichst vermeiden
- rückrufen lassen (wenn möglich)
- richtige Zeit wählen
- dem Gespräch vorangegangene Korrespondenz gründlich lesen
- unnötige, überschwängliche Floskeln vermeiden



B. Verhalten im Parteienverkehr

Ob Parteien, Zeugen oder andere Personen die Leistungen des Justizbetriebes in Anspruch nehmen, alle Personengruppen sind Kunden, die von uns ein serviceorientiertes Handeln erwarten dürfen.

Hier ein kleines ABC des Parteienverkehrs, das Sie selbst ergänzen und erweitern können!



A	<p>AUSKUNFTSERTEILUNG: Kurz, sachlich, höflich und präzise.</p> <p>AMTSGEHEIMNIS: Das Amtsgeheimnis ist bei unserer Tätigkeit genauestens zu beachten, Verletzung kann disziplinarische Folgen haben.</p> <p>AGGRESSIONEN: verhindern ein sachliches Gespräch, können aber nicht verboten werden. Keine Gegenangriffe, sachlich bleiben, Gespräch nötigenfalls vertagen.</p>
B	<p>BESCHWERDEN: ernst nehmen, rasch und höflich behandeln. Meist ist eine Entschuldigung angebracht.</p>
C	<p>C ist für Parteien ein Buchstabe, für uns aber ein wichtiges Gattungszeichen.</p> <p>Wir setzen nicht voraus, dass die Parteien mit den Aktenzeichen vertraut sind, fragen daher konkret nach.</p>
D	<p>DIENSTAG = Amtstag, Zeit für Parteienverkehr einplanen!</p>
E	<p>EHRlichkeit hat Vorrang vor Ausreden:</p> <p>Fehler mit einer Entschuldigung zugeben, Korrektur veranlassen. Sollten wir etwas nicht wissen, dazu stehen und durch Nachfrage bei Kollegen oder Richtern klären.</p>
F	<p>FRAGEN erleichtern und verkürzen so manchen Gesprächsverlauf.</p>
G	<p>GESCHÄFTSVERTEILUNG: hilfreich, um Parteien zur zuständigen Abteilung zu lotsen, daher griffbereit halten.</p>
H	<p>HILFSBEREITSCHAFT lohnt sich jedenfalls!</p>
I	<p>INFORMATIONEN sind das A-Z des Parteienverkehrs. Für immer wiederkehrende Fragen Checklisten anlegen.</p>
J	<p>JUSTIZVERWALTUNG tut viel, um uns unsere Arbeit und den Parteien den Zugang zum Gericht zu erleichtern, ist aber auch auf unsere Beobachtungen und Mitteilungen angewiesen.</p>

K	<p>KUNDEN sind letztlich aus unserer Sicht alle: Unsere Kollegen, Vorgesetzten, die Parteien, Zeugen ...</p> <p>Wie wir als Kunde behandelt werden wollen = der Schlüssel für unser eigenes Verhalten.</p> <p>KONFLIKT ist das Zusammentreffen zweier unvereinbarer Wünsche.</p> <p>Bei kritischen Äußerungen den Sachinhalt hinterfragen und zutreffendenfalls anerkennen.</p> <p>Eigenen Standpunkt als Frage formulieren (kann es nicht auch so ... sein?).</p>
L	<p>LÄCHELN schützt nicht nur unser Immunsystem. Jede Partei wird froh über unser Lächeln sein, soweit es ehrlich und nicht übertrieben ist.</p> <p>Bei einer sehr aufgebracht Partei ernst und sachlich bleiben.</p>
M	<p>MÜDE nach einem langen Arbeitstag? Wenn möglich, eine halbe Stunde ins Freie und Parteienverkehr vergessen!</p>
N	<p>NEUE Mitarbeiter sind glücklich, wenn sie beim Parteienverkehr Unterstützung erhalten!</p>
O	<p>ORGANISATION hat Vorrang vor Chaos.</p>
P	<p>POSTLAUF bei der Auskunft an Parteien berücksichtigen. Erspart Ärger und Nachfragen.</p>
Q	<p>QUETSCHEN wir nicht umfangreiche Urteile oder Beschlüsse in zu kleine Kuverts, das bringt Ärger für Post und Parteien.</p>
R	<p>RICHTIGE Antworten sind gefragt, halbe und unklare Auskünfte kosten Zeit und Nerven.</p> <p>RECHNUNGSFÜHRER werden von Parteien häufig gesucht. Daher Name und Zimmernummer parat halten.</p>
S	<p>SOZIALRAUMBESUCH (ausgedehnt) während des stärksten Parteienverkehrs = Zumutung für Parteien und unsere Vertreter.</p>
T	<p>TELEFONATE in Anwesenheit von mehreren bzw länger wartenden Parteien: kurz fassen, längere Gespräche möglichst auf einen anderen Zeitpunkt verschieben.</p>
U	<p>URKUNDEN behandeln wir mit Sorgfalt.</p>
V	<p>VERHANDLUNGSSÄLE und ihre Bezeichnungen machen ohnehin angespannten Parteien Kummer, wir bleiben daher höflich und auskunftsbereit. Ältere Personen</p>

	werden es uns danken, wenn sie statt langwieriger Erklärungen zum richtigen Ort gebracht werden.
W	WARTEBEREICHE für Parteien sollten nicht für interne Kaffee- und Zigarettenpausen verwendet werden.
Z	ZEUGEN stehen oft unter Zeitdruck, um rechtzeitig zur Verhandlung zu kommen. Es kann passieren, dass sie sehr lange warten müssen. Unmut ist daher verständlich.

C. Büroknigge

Vieles, was wir sagen und tun, geschieht aus Gewohnheit. Wir denken nicht mehr lange nach, wie es beim anderen ankommt. Der Stress tut ein Übriges, die Kommunikation und das Verhalten werden immer „ruppiger“.

Doch kein Zweifel, ein Benehmen, das vor allem die Mitmenschen respektiert und wertschätzt, ist wieder im Kommen!

Vorweg ein paar Regeln, die der Urvater aller neueren Benimmschulen, **Freiherr Adolf von Knigge** im Jahre 1788 über den Umgang mit Menschen aufgestellt hat:

- Enthülle nie auf unedle Art die Schwächen Deiner Nebenmenschen, um Dich zu erheben.
- Suche keinen Menschen, auch den Schwächsten nicht, in Gesellschaft lächerlich zu machen.
- Interessiere Dich für andere, wenn du willst, dass andere sich für Dich interessieren.
- Rede nicht zuviel von Dir selber.
- Lerne Widerspruch zu ertragen. Sei nicht kindisch eingenommen von Deinen Meinungen.
- Respektiere das, was anderen ehrenwürdig ist.

D. Wege zur positiven Veränderung

1. Stress und Entspannung

Stress ist eine natürliche Reaktion des Körpers auf große Belastungen, Druck, Spannung, Angst oder Veränderung. Das Stressempfinden ist von Person zu Person unterschiedlich. Nicht jeder Stress ist negativ. Manchmal kann Stress auch eine positive Auswirkung haben und das Leben bereichern (=guter Stress → Eustress). Allerdings sollte sich der Stress in Grenzen halten, da zu viel Stress gefährlich ist und der Gesundheit (=negativer Stress → Distress) schadet.

Stress kann entstehen durch:

- Überforderung
- Konflikte mit Parteien, Kollegen und Vorgesetzten
- Angst vor Arbeitsplatzverlust
- finanzielle Sorgen
- private Probleme



Es gibt verschiedene Methoden zur aktiven Stressbewältigung:

1. Körperliche Aktivität

Sport ist ein hervorragendes Mittel um Stress abzubauen.



2. Vermeiden Sie falsche Stressbewältigungsmethoden:

Nikotin oder Alkohol sind beliebte Mittel, um „Stress abzubauen“. In Wirklichkeit bauen diese Substanzen jedoch keinen Stress ab, sondern verschleiern nur die Symptome.

3. Lächeln: 😊😊😊

Die Allzweckwunderwaffe Lachen/Lächeln beugt nicht nur Stress vor, sondern hilft auch, diesen abzubauen.

4. **Atmung:**

Kontrollieren Sie die Atmung. Ein Zeichen von Stress ist es, dass wir flach und schnell in den oberen Bereich der Lunge einatmen, die so genannte Brustatmung. Zeichen von Entspannung ist dagegen die Bauchatmung. Sie zeichnet sich dadurch aus, dass die Atemzüge relativ lange und tief sind und das gesamte Lungenvolumen ausnutzen.

5. **Stoppen Sie Ihr negatives Denken:**

Stress ist oft Folge quälender negativer Gedankengänge.

6. **Genießen:**

Lernen Sie zu genießen. Es sind die kleinen Freuden des Alltags, die überall um uns herum existieren. Genießen heißt: der Seele und dem inneren Gleichgewicht etwas Gutes tun.

7. **Lassen Sie sich Zeit für Freizeit und Ihre Hobbys:**

zB Musik, Lesen, Gartenarbeit ...



Weitere Methoden, um zu entspannen und um einmal abzuschalten, sind zB Autogenes Training, Meditation, Yoga, Tai-Chi und auch Musik-Entspannung. Alles was wir gerne und mit Freunde tun, baut Stress ab!!!

2. **Leistung**

Leistung setzt sich aus zwei Komponenten zusammen. Einerseits der Leistungsfähigkeit und andererseits der Leistungsbereitschaft.

In den Bereich der Leistungsfähigkeit fallen Begabung, Ausbildung, angeeignete Fähigkeiten, Erfahrung, etc.

In den Bereich der Leistungsbereitschaft fällt der aktuelle körperliche und geistig-seelische Zustand.

Erfolg und gute Leistung setzen vor allem ein hohes Fachwissen voraus.



Techniken, um sich Fachwissen anzueignen:

- Ich gehe mit positiven Gedanken ans Werk.
- Bevor ich mit dem Lernen beginne, erinnere ich mich an Ereignisse, die ich gut gemeistert habe.
- Ich lerne nicht zu viel auf einmal, sondern teile den Stoff in kleine Einheiten.
- Ich gliedere und strukturiere den Stoff.
- Ich mache zwischen den Lerneinheiten immer wieder Pausen.
- Ich visualisiere das Skriptum (Farbmarkierungen, Zeichnungen, Symbole, ...).
- Ich betreibe nach dem Lernen Sport oder höre Musik.
- Ich trinke nach dem Lernen keinen Alkohol.
- Ich vermeide es vor oder nach dem Lernen intensiv über andere Dinge nachzudenken, die ebenfalls Konzentration und logisches Denken erfordern.
- Ich versuche, stressfrei zu lernen.
- Ich denke mir zu einigen Fakten Geschichten aus.
- Ich denke mir zum Lernstoff spezifische Gerüche und Bilder aus.
- Ich verbinde mit dem Lernstoff gewisse Gefühle (Emotionen).
- Ich wende die Reimtechnik an (zB 333, bei Issos Keilerei).
- Ich versuche, gleichzeitig mehrere Wörter auf einmal zu lesen und nütze damit das fotografische Gedächtnis.
- Ich konzentriere mich auf das, was ich gerade tue.
- Ich mache während des Lernens ab- und zu Entspannungsübungen.

