



BUNDESMINISTERIUM
FÜR JUSTIZ



ELAN-K v4 GRUNDKURS

Skriptum

VERHALTEN IM PARTEIENVERKEHR

Stand 1.10.2014

Bearbeiter und Aktualität:

Alle Kapitel: ADir RegRat Christa Höfferer, 1.10.2014

Hinweis:

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

Inhaltsübersicht

A.	Verhalten im Parteienverkehr	5
1.	Neue Dienststelle?	5
1.1.	Dienstantritt	5
1.2.	Vorstellung	5
1.3.	Arbeitsbeginn	5
1.4.	Angelobung	5
1.5.	Informationen	6
1.6.	Wichtig für Sie!	6
2.	Am Arbeitsplatz	6
2.1.	Arbeitsplatzorganisation	7
2.2.	Kleiner Knigge	7
3.	Kommunikation	8
3.1.	Gesprächsregeln	9
3.2.	Kommunikationsebenen	9
3.3.	Nonverbales Verhalten	9
3.4.	Sprache	11
4.	Wenn's mal nicht so gut läuft	11
4.1.	Lampenfieber	11
4.2.	Stress	12
4.3.	Entspannungstechniken	12
4.4.	Erholung	13
5.	Parteienverkehr	13
5.1.	Allgemeines	13
5.2.	Auskunftserteilung	14
5.3.	kundenorientiertes Telefonieren	16
5.4.	Amtsgeheimnis	16
6.	Zeitmanagement	17
6.1.	Tipps für den Arbeitstag	17
6.2.	Überblick verschaffen	17
6.3.	Checklisten	18

6.4.	Störungen	18
6.5.	Aufschieberitis.....	18
6.6.	Wichtige Arbeiten haben Vorrang!.....	19
7.	Anhang: Quellen und Anregungen zum Weiterlesen.....	19

A. Verhalten im Parteienverkehr

Ein kleiner Wegweiser für ein erfolgreiches Verhalten bei Gericht und Staatsanwaltschaft.

1. Neue Dienststelle?

1.1. Dienstantritt

- Wo und wann Sie sich zu melden haben, ist im Schreiben über die Aufnahme enthalten.
- Pünktliches Eintreffen!
- Dezentenes, aber nicht unbequemes Outfit ist am ersten Arbeitstag von Vorteil.

1.2. Vorstellung

Sie werden an Ihrem **Arbeitsplatz** vorgestellt, je nach Größe des Dienstbetriebes lernen Sie gleich oder in Schritten Ihre Arbeitsstelle und Ihre Kollegen kennen. Bei großen Dienststellen wird es Ihnen nicht möglich sein, gleich alle Gesichter und Namen zu behalten.

1.3. Arbeitsbeginn

In kleinen Schritten erfahren Sie alles über Ihr Arbeitsgebiet und die Zusammenhänge.

1.4. Angelobung

In den ersten Tagen werden Sie Ihrem **Dienststellenleiter** vorgestellt, dieser nimmt die Angelobung mit folgendem Text vor:

„Sie werden durch Handschlag geloben, die Gesetze der Republik Österreich zu befolgen und alle mit Ihrem Dienst verbundenen Pflichten treu und gewissenhaft zu erfüllen.“

Ihre Formel „*Ich gelobe*“ bestätigen Sie mit Handschlag und leisten Ihre Unterschrift auf dem Angelobungsformular.

1.5. Informationen

erhalten Sie über

- Gleitzeit, Arbeitszeitregelungen,
- Dienstpflichten,
- Sicherheitsvorschriften,
- Regelungen hinsichtlich Urlaubs- und Krankmeldungen,
- Kantine (Sozialraum) usw.

1.6. Wichtig für Sie!

Bitte fragen Sie **sofort** nach, wenn etwas nicht verständlich ist oder Zusatzinformationen notwendig sind.

Ihre Kollegen freuen sich, Ihnen zu helfen.

2. Am Arbeitsplatz

Bitte betrachten Sie Ihren Arbeitsplatz auch mit den Augen der Parteien und Besucher, die bei Ihnen verkehren.



Folgende Anregungen helfen Ihnen, ordentlich und erfolgreich zu arbeiten:

2.1. Arbeitsplatzorganisation

Schreibtisch möglichst leer halten, in Bereiche einteilen:

- Hauptarbeitsfläche für das reservieren, woran gerade gearbeitet wird.
- Telefon, Taschenrechner, Schreibzeug in Reichweite halten.
- Schubladen organisieren, Inhalt regelmäßig ordnen, Überflüssiges bei dieser Gelegenheit wegwerfen.
- PC, Bildschirm, Tastatur so einrichten, wie Sie am besten damit arbeiten, allenfalls durch Arbeitsmediziner/in oder Sicherheitsfachkraft beraten lassen.
- Informationsflut mit Hilfe Ihrer Kollegen ordnen, zB Lesestoff in eigenen Korb, Zeit zum Lesen einplanen, Papierkorb nach Lesen mit Unwichtigem füttern!
- Privateigentum (Bilder...) sparsam aufstellen.

Arbeitsvorrat getrennt auf Regalen, Ablagen etc aufbewahren!

2.2. Kleiner Knigge

2.2.1. Büromode

- Gut: Sich nach eigenem Stil kleiden, ohne deutlich aus dem Rahmen der Arbeitsumgebung zu fallen.
- Nicht so gut: zu kurz, zu eng, ungepflegte Kleidung.
- Nicht cool: ungepflegter Duft!

2.2.2. Handy – privates Telefonieren

- Das Privathandy ist während der Arbeitszeit in der Regel ausgeschaltet, die Mobilbox verwaltet Ihre privaten Anrufe.
- Dringende Privatangelegenheiten: Handy auf lautlos stellen, bei Anruf zuerst die Anliegen der Parteien, Richter, Kollegen erledigen, mit denen Sie gerade sprechen.
- Dienststellentelefon: Privatgespräche kurz halten.



2.2.3. Pausen

- Mittagspausenregelung im Gleitzeiterlass, Kaffeepausen kurz halten.
- Jedenfalls hat die Arbeit Vorrang vor zu langen Pausen und sonstigen privaten Aktivitäten.

2.2.4. Radiogeräusche

- stören die Parteien und Kollegen.

2.2.5. Rauchen

- In Amtsgebäuden gilt Rauchverbot.
- Keinesfalls Nichtraucherkollegen am Arbeitsplatz anqualmen!

2.2.6. Respekt und Wertschätzung

- Bitte gehen Sie mit anderen so respektvoll um, wie Sie es selbst erwarten!
- Der Boden der gegenseitigen Wertschätzung trägt viele - auch schwierige - Situationen. Wenn er nicht verlassen wird, sind alle zwischenmenschlichen Beziehungen leichter zu regeln.
- Einfachster Ausdruck der Wertschätzung: Ich gebe meinem Gegenüber das Gefühl, mit ihm auf gleicher Augenhöhe zu verhandeln.

3. Kommunikation

Kommunikation ist keine Einbahnstraße, sie lebt vom Dialog und der Fähigkeit, den Gesprächspartner dort abzuholen, wo er gerade steht.

Die nachfolgenden Anregungen werden für all Ihre Gesprächspartner – sei es beruflich oder privat – von Nutzen sein.

3.1. Gesprächsregeln

- Dem Gegenüber deutlich machen, warum das Gespräch für ihn wichtig ist.
- Klar, einfach und deutlich kommunizieren.
- Das Zwiegespräch suchen.
- Zuhören können und selbst fertig sprechen dürfen.
- Im Zweifelsfalle Verständnisfragen stellen.
- Das Gesprächsziel im Auge behalten: Was will ich mit dem Gespräch erreichen?
- Das Erreichte zusammenfassen.

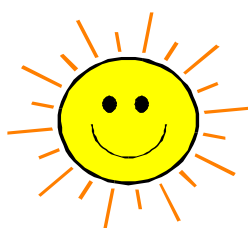
3.2. Kommunikationsebenen

Grundsätzlich unterscheiden wir bei jeder Botschaft zwei Ebenen:

- Die **Sachebene**, das ist der sachliche Inhalt der Botschaft.
- Die **Beziehungsebene**, wie stehen wir zueinander, diese Ebene wirkt sich massiv auf das Gespräch aus!

Möglichkeiten

Die Beziehung zum Gesprächspartner kann positiv, neutral oder negativ sein.



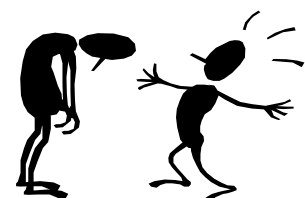
..... **NEUTRAL**



Je neutraler die Beziehungsebene, desto unveränderter die Sachebene!

3.3. Nonverbales Verhalten

Noch bevor Sie etwas gesagt haben, kann sich der Gesprächspartner ein erstes Urteil bilden. Haltung, Bewegung, Blick, Gestik, Mimik sagen sehr viel über Ihre Person aus.



Haltung

- Gut: entspannte und lockere Haltung.
- Nicht jedoch: „Hinlummeln“, übertriebene Lässigkeit kann dem Gesprächspartner Arroganz signalisieren.

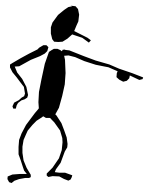
Blickkontakt

- Das Halten von Blickkontakt strahlt Überzeugungskraft aus und sichert die Aufmerksamkeit des Gegenübers.
- Nicht aber: Anstarren, das macht den Partner unsicher!

Gestik

Die Gestik soll das Gesprochene begleiten, unterstreichen, verdeutlichen, spontan und nicht eingelernt sein.

Störend wirken jedenfalls:



- Unruhige Finger und Hände,
- Spiel mit dem Kugelschreiber oder Büroklammern,
- nervöse Beine und Füße,
- schräge Kopfhaltung, Wegdrehen des Kopfes,
- ein erhobener oder auf das Gegenüber gerichteter Zeigefinger.

Mimik

- Gut: ein ausdrucksfähiges Gesicht.
- Nicht unterstützend: „bewegungslose Maske“, stets herabhängende Mundwinkel, ewiges Lächeln.

Sprechpausen

Sprechpausen unterstützen das Gesagte und geben dem Zuhörer Gelegenheit zum Nachdenken.

3.4. Sprache

Lautstärke

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

Stimmhöhe

- Am angenehmsten in der mittleren Tonlage, lebhaft wirkt die Stimme bei Wechsel der Tonlage nach oben und unten.
- Wenig überzeugend: immer hoch und piepsig.

Schriftsprache gegen Dialekt

- Schriftsprache unterstreicht die Kompetenz.
- Dialekt betont Gemeinsamkeiten.
- Achten Sie jedenfalls auf Verständlichkeit!

4. Wenn's mal nicht so gut läuft

4.1. Lampenfieber

entsteht meist aus der Angst, sich zu blamieren, stecken zu bleiben, ausgelacht zu werden, den Faden zu verlieren, zu versagen, belächelt zu werden, die Zuhörer nicht fesseln zu können ...

Gegenmittel sind zB:

- ausreichende Vorbereitung,
- Stichwortzettel,
- Zuhörer nicht als Feinde sondern als Freunde betrachten,
- Rückmeldungen von Freunden einholen,
- immer wieder üben,
- Lampenfieber auch zugeben können,
- Rhetorikkurs besuchen,
- sich zwischendurch Zeit für das Luftholen und Ausatmen nehmen.

4.2. Stress

Stress ist die Reaktion auf große Belastungen, wie Anstrengungen, Ärgernisse, Angst, Hetze und Schmerz.

Es gibt zwei Arten von Stress:

a. Eustress = guter Stress, positive Auswirkung bei Anspannung,

b. Distress = negativ, allenfalls krankmachend.

Gegenmittel bei Distress:

- Energiehaushalt kontrollieren,
- Reizüberflutungen meiden,
- körperliches Training, leichtere Kost,
- Aggressionen aufarbeiten statt zu speichern,
- Streitigkeiten lösen,
- erreichbare Ziele setzen,
- sich als Mensch wertvoll schätzen,
- entspannen!



4.3. Entspannungstechniken

gibt es viele, hier die progressive Muskelentspannung:

A. Anspannen

Langsam und bewusst die Hand anspannen (Rechtshänder beginnen rechts, Linkshänder links).

Vorgang aus der „beobachtenden Rolle“ betrachten, das heißt, wie von außen. Spannung so lange aufbauen, bis die Hand zittert.

B. Spannung ca 5 Sekunden im höchsten Zustand **halten**.

C. Entspannen

Spontan die Hand lösen und vom gespannten in den entspannten Zustand gehen. Versuchen, das Gefühl dabei bewusst wahrzunehmen.

D. Fortsetzung

mit der zweiten Hand,

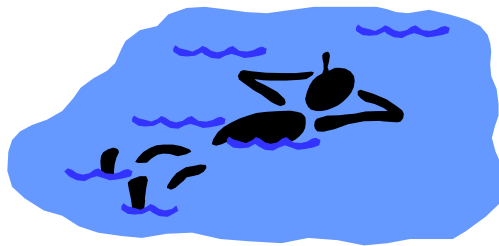
danach mit dem Kopf: Stirn, Nase, Kiefer, Augenbrauen nacheinander zusammenpressen, Spannung halten und wieder lösen.

E. Atmen nicht vergessen!

4.4. Erholung

Überbeanspruchung erfordert Gegenmaßnahmen je nach Belastungssituation:

- gelangweilt sein – etwas Anregendes tun
- müde sein – Energie tanken
- frustriert sein – Sinnvolles tun
- unter Strom stehen – zur Ruhe kommen



5. Parteienverkehr

5.1. Allgemeines

Wir unterscheiden grob folgende **Personengruppen**, die bei Gericht und Staatsanwaltschaft verkehren:

1. Parteien

Parteien sind direkt am Prozess beteiligt und haben ein hohes Interesse am Ausgang des Verfahrens.

Teilweise werden die Parteien durch **Rechtsanwälte** vertreten.

2. Zeugen

Zeugen tragen mit ihren Aussagen zur Wahrheitsfindung bei.

3. andere Personen

Andere Personen verlangen Leistungen des Justizbetriebes, wie die Erstellung eines Grundbuchsatzuzuges, die Beglaubigung einer Unterschrift, die Hinterlegung eines Testamentes ...

 **Beachte:** Alle Personengruppen sind **Kunden** des Justizbetriebes, die von Ihnen ein serviceorientiertes Handeln verlangen!

5.2. Auskunftserteilung

Die Erteilung von Auskünften wird jedenfalls ein Teil Ihres Jobs sein, es gibt verschiedene Arten:

1. Allgemeine Auskünfte, die Orientierung verschaffen

- Wo ist der Verhandlungssaal 205 K?
- Wo soll ich warten?
- Wo ist der Ausgang?
- Wie lange ist Parteienverkehr?
- Bin ich im richtigen Gebäude?

 **Beachte:**

- Hier ist eine schnelle, höfliche und richtige Antwort besonders hilfreich.
- Lieber einen Kollegen fragen, als falsche oder halbe Auskünfte geben!
- Oft ist es einfacher, eine Partei zum richtigen Ort zu begleiten, als den Weg mühsam zu beschreiben!

2. Auskünfte, die ein laufendes Verfahren betreffen

- Findet die Verhandlung 3 U 25/03x statt oder ist sie verschoben?
- In welchem Verhandlungssaal findet die obige Verhandlung statt?
- Ist das Urteil bereits gemacht?
- Wann ist das Verfahren beendet?
- Ist der Richter streng oder milde?

3. Persönliche Auskünfte

Die Partei spricht Sie auf dem Gang, auf der Treppe oder in Ihrem Amtsraum an.

4. Schriftliche Auskünfte

Schriftliche Auskünfte sind ebenfalls schnell und nur im erlaubten Umfang zu erteilen.

5. Telefonische Auskünfte

Sehr oft werden telefonische Auskünfte verlangt, es kann auch sein, dass Parteien am Telefon ihren Unmut über den Ausgang oder die lange Dauer des Verfahrens loswerden wollen.

Beachte:

- Diese Auskünfte können nur innerhalb zulässiger Grenzen gegeben werden, daher Kanzleileiter fragen und nur Auskünfte geben, die dieser erlaubt.
- Meist ist für solche Auskünfte eine Abfrage aus dem Register erforderlich.

5.3. kundenorientiertes Telefonieren

Kundenorientiertes Telefonieren gehört ebenso wie die persönliche Auskunftserteilung zur **Visitenkarte** Ihres Betriebes.



1. Ablauf

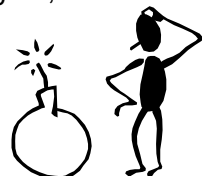
- Wichtig zu Beginn: Grußformel, vollständige Nennung des Gerichtes, eigener Name.
- Danach: Höfliche Frage nach dem Anliegen.
- Wenn etwas nicht verstanden wird, nachfragen, insbesondere bei Namen und Geschäftszahlen.
- Gesprächspartner beim Namen nennen: „Frau Dr. Meier, darauf darf ich Ihnen keine Auskunft geben, wenn Sie darauf bestehen, bitte um eine schriftliche Anfrage!“
- Wenn eine Auskunft möglich ist: diese klar, sachlich und kurz erteilen.
- Zum guten Abschluss: Gespräch höflich mit einer Verabschiedungsformel beenden.
- Bei Unklarheiten: „Darüber muss ich mich erst informieren, kann ich Sie zurückrufen?“
- Wenn ein anderer zuständig ist: „Für diese Angelegenheit ist Herr Maurer zuständig, ich verbinde Sie mit der Klappe 2255.“
- Warten bis der Kollege das Gespräch abnimmt, nicht einfach den Hörer aufknallen!

2. Verhalten beim Telefonieren

- Nicht gut während des Telefonats: am PC weiterarbeiten, unkonzentriert sein, weiter essen, deutliches Desinteresse, Seufzen, Gähnen, gleichzeitig mit Kollegen sprechen...
- Besser: Konzentration auf das Gespräch, höflich, kurz, sachlich, private Themen vermeiden, bei Rückrufen vorbereitet sein ...

5.4. Amtsgeheimnis

Während Ihrer Tätigkeit können Sie zB auch mit „Geschichten aus der Nachbarschaft“ konfrontiert werden. Da kann es sein, dass die Schwester eines Beschuldigten, die Sie kennt, Sie um Details aus dem Verfahren fragt.



Hier gilt:

- Keine Auskünfte an Dritte, nur an jene Personen, die ein Recht auf eine Auskunft haben.
- Keine lockeren Plaudereien über Verfahren, mögen sie auch noch so spannend sein!
- Im Zweifelsfalle noch einmal Ihren Kanzleileiter oder Richter fragen.

6. Zeitmanagement

Zeit ist ein kostbares Gut, das Sie weder für später sparen noch auf irgendeine Weise konservieren können.

Es gibt aber Möglichkeiten, die Sie gut mit der Zeit umgehen lassen:

6.1. Tipps für den Arbeitstag

- Rechtzeitig aufstehen, in Ruhe frühstücken.
- Zeitreserve für Stau einplanen.
- Private Sorgen, soweit möglich, daheim lassen.
- Morgenmenschen nutzen die stille Stunde im Büro.
- Mit wichtigen Arbeiten gleich beginnen.
- Leichte Kost zum Mittagessen, kleiner Spaziergang.
- Zum Arbeitsschluss bei größeren Arbeiten nicht mitten im Satz aufhören.
- Schreibtisch aufräumen, Arbeit für den nächsten Tag planen.
- Arbeitssorgen am Arbeitsplatz lassen (so gut wie möglich).
- Am Feierabend Ausgleich schaffen (Familie, Freunde, Sport...).

**6.2. Überblick verschaffen**

- Pläne im Kopf können leicht durcheinander geraten.
- Besser alle offenen Aufgaben notieren und systematisch aufarbeiten.
- Möglichkeiten: Listen, Haftnotizen, Tagespläne.
- Private Dinge, die während der Arbeit eintreffen, notieren.

6.3. Checklisten

- bringen Zeitersparnis, systematisches Arbeiten, Fehlervermeidung, sind Hilfsmittel für Anfänger, Kontrollmöglichkeit.
- Wie anlegen?
- Arbeit aussuchen, Schritte auflisten, mehrmals testen, Fehler ausmerzen, Liste am Laufenden halten.

6.4. Störungen

- verbrauchen kostbare Arbeitszeit und beeinträchtigen die Konzentration.
- Störungen durch andere sind kaum zu vermeiden (Post, Chef, Parteien), gehören zur Arbeit, kosten aber Zeit, wenn immer ein privater Plausch folgt.
- Eigene Störungen, wie Privattelefonat, Gedanken woanders, ebenfalls klein halten.

6.5. Aufschieberitis

Niemand ist davor gefeit, Arbeiten, die ihm unangenehm sind, bei denen er sich nicht so auskennt oder überfordert ist, vor sich her zu schieben.

Auswirkungen sind:

- Stress,
- schlechtes Gefühl,
- zu hoher Energieverbrauch.

Gegenmittel:

- Übersicht gewinnen,
- aufgeschobene Arbeiten zuerst erledigen,
- umfangreiche Arbeiten in kleinere Schritte zerlegen,
- neue Aufgaben erst beginnen, wenn alte erledigt sind,
- Kontrolle,
- zum Schluss: **Belohnung!**

Leitbild der Bediensteten des Bundes

Das Leitbild soll ein gemeinsames DACH für alle Bundesbediensteten darstellen, das Ihnen eine Richtschnur für Ihr Handeln gibt.

- 1. Als Bedienstete der Republik Österreich verstehen wir unsere Arbeit als Dienstleistung für die Gemeinschaft.*
- 2. Die österreichische Rechtsordnung bildet die Basis unserer Tätigkeit, wir sind ihr im Denken und Handeln besonders verpflichtet. Im Rahmen der rechtlichen Vorgaben wahren wir die Interessen Einzelner, arbeiten serviceorientiert und reagieren flexibel auf Veränderungen der Gesellschaft.*
- 3. Unser Ziel ist es, vorhersehbar, zuverlässig und nachvollziehbar zu handeln. Die Aufgaben werden von uns zügig erledigt, wir nutzen die vorhandenen Mittel verantwortungsbewusst.*
- 4. Im Spannungsfeld von Auskunfts- und Verschwiegenheitspflicht informieren wir den Einzelnen und die Öffentlichkeit über unsere Arbeit. Wir sind bestrebt, den Menschen bei der Erledigung ihrer Angelegenheiten zu helfen, um Transparenz, Vertrauen und Verständnis zu fördern.*
- 5. Wir suchen den Dialog mit den Menschen. Unsere Erfahrungen nutzen wir auch, um an der Weiterentwicklung des geltenden Rechts mitzuarbeiten.*
- 6. Wir sehen die Weiterbildung als Verpflichtung, um unsere Aufgaben auch in Zukunft kompetent und zielgerichtet zu erfüllen.*
- 7. Unvoreingenommenheit, Wertschätzung und Vertrauen prägen unseren Umgang miteinander.*
- 8. Zusammenarbeit, gegenseitige Unterstützung und Informationsbereitschaft kennzeichnen unseren Arbeitsstil. Entscheidungen werden gemeinschaftlich vorbereitet, Konflikte gemeinsam gelöst.*
- 9. Führungsverantwortung beinhaltet die Vereinbarung klarer Arbeitsziele, die Förderung der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter, die Stärkung eigenverantwortlichen Handelns und das Anerkennen von Engagement und Leistung.*
- 10. Diese Grundgedanken müssen in der Praxis erlebbar sein; wir arbeiten konsequent an ihrer Umsetzung.*