

**Bayerische Justizschule Pegnitz**

**Konzept zur Schulung  
der Schlüsselkompetenzen  
für Justizfachwirte**

Stand: Juni 2011

## Inhaltsverzeichnis

1.	Vorbemerkungen.....	3
2.	Arbeitsgruppe und Aufgaben .....	3
3.	Grundsätzliche Regelungen.....	4
4.	Aufgaben der Koordinatoren bei den Oberlandesgerichten .....	6
5.	Aufgaben der Ansprechpartner bei den Generalstaatsanwaltschaften ....	7
6.	Aufgaben der Bayerischen Justizschule Pegnitz .....	8
7.	Aufgaben des Bayerisches Staatsministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz.....	8
8.	Stoffplan .....	8
 <u>Anlagen:</u>		
	Fragebogen zur Bewertung der Schulung der Schlüsselkompetenzen..	13
	Fragebogen zur Lehrkräftebeurteilung im Rahmen der Schulung der Schlüsselkompetenzen .....	14

## **1. Vorbemerkungen**

Die sozialen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gewinnen im Hinblick auf die stetig ansteigenden Arbeitsanforderungen zunehmend an Bedeutung.

Die Schulung möglichst aller Bediensteten auf den Gebieten Kommunikation, Teamfähigkeit, Konfliktmanagement, Organisation und Zeitmanagement hat das Ziel, die Zusammenarbeit innerhalb der Serviceeinheiten, aber auch mit Richtern, Staatsanwälten, Rechtspflegern, Justizwachtmeistern und sonstigen Justizbediensteten zu optimieren und somit Reibungsverluste bei den Arbeitsabläufen zu vermeiden.

Ferner soll der Umgang mit rechtsuchenden Bürgern geschult werden.

Damit alle Mitarbeiter der Serviceeinheiten im Bereich der Schlüsselkompetenzen über den gleichen Wissensstand verfügen, wird hinsichtlich dieser Themen ein bayernweit einheitlicher Stoffplan sowohl in der Justizfachwirte- als auch in der Arbeitnehmerschulung verwendet.

Im Hinblick auf die wichtige Funktion der Mitarbeiter in der Justizverwaltung und der Bedeutung der Schlüsselkompetenzen für diesen Aufgabenbereich umfasst das Konzept auch die Schulung der Justizfachwirte, die in der Justizverwaltung beschäftigt sind.

## **2. Arbeitsgruppe und Aufgaben**

Die Arbeitsgruppe unter Leitung der Bayerischen Justizschule Pegnitz besteht aus den Koordinatoren bei den Oberlandesgerichten und den Ansprechpartnern bei den Generalstaatsanwaltschaften sowie Vertretern des Bayerischen Staatsministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz und der Bayerischen Justizschule Pegnitz.

Die Arbeitsgruppe hat folgende Aufgaben:

- Erstellung eines Konzepts zur Schulung von Schlüsselkompetenzen für Justizfachwirte samt Stoffplan
- Evaluierung der Schulungsmaßnahmen, Entscheidung über Änderungsbedarf und Fortschreibung

### **3. Grundsätzliche Regelungen**

- Teilnehmerkreis und Teilnahmeverpflichtung
  - Teilnahmepflicht für Justizfachwirte in den Serviceeinheiten und in der Justizverwaltung ab dem Prüfungsjahrgang 2000 und früherer Prüfungsjahrgänge
  - Für Justizfachwirte der Prüfungsjahrgänge 2001 bis 2006 besteht keine Teilnahmepflicht, da diese Bediensteten bereits im Rahmen ihrer Ausbildung ein einwöchiges Kommunikations- und Organisationsseminar besucht haben. Die Inhalte dieses Seminars entsprachen denen des Stoffplans. Eine freiwillige Teilnahme ist jedoch zur Wiederholung und Auffrischung möglich.
  - Für Justizfachwirte ab dem Prüfungsjahrgang 2007 besteht keine Teilnahmepflicht, da diese Bediensteten im Rahmen der Ausbildung zum Justizfachwirt bereits umfassend im Bereich Schlüsselkompetenzen geschult wurden.
  - Beurlaubte Justizfachwirte sind bei den Schulungen gemäß den obigen Vorgaben zu berücksichtigen, sobald sie ihren Dienst wieder antreten.
  - Klarstellend wird festgehalten, dass das Schulungskonzept nicht für Justizfachwirte gilt, die nunmehr als Rechtspfleger, Gerichtsvollzieher oder in einer höheren Qualifikationsebene eingesetzt sind.
  
- Die Durchführung der Schlüsselkompetenzschulung erfolgt regional unter Leitung der Koordinatoren auf Oberlandesgerichtsebene (hinsichtlich der Justizfachwirte bei den Staatsanwaltschaften in Abstimmung mit den Ansprechpartnern bei den Generalstaatsanwaltschaften).
  
- An den festgelegten Schulungsinhalten haben die Justizfachwirte vollständig teilzunehmen.
  
- Die Schulungen werden als Fortbildungsveranstaltungen abgewickelt. Die Anordnung oder Genehmigung der Fortbildungsreise wird mit der Einladung zur Schlüsselkompetenzschulung ausgesprochen.
  
- Teilnahmebescheinigungen werden erteilt und über den Dienstweg ausgehändigt (Abdruck zu den Personalakten).

- Die Finanzierung erfolgt über regionale Fortbildungsmittel der Oberlandesgerichte.
- Die Lehrpersonen sind zu nebenamtlichen Lehrkräften zu bestellen (einmalige fächerübergreifende Bestellung ist ausreichend). Der konkrete Einsatz der Lehrkräfte ist jeweils am Jahresende zu den Personalakten mitzuteilen.
- Eine eventuell erforderliche Schulung von Lehrkräften erfolgt über das allgemeine Fortbildungsprogramm (z.B. Lehrkräftequalifizierung im Bereich „Schlüsselkompetenzen“ und sonstige Lehrkräfteseminare). Es besteht für neue Lehrkräfte die Möglichkeit, bei erfahrenen Referenten zu hospitieren.
- Sowohl Inhalt und Organisation der Schulungen als auch der Lehrereinsatz sind mittels der anliegenden Fragebögen, die durch die jeweilige Lehrkraft an die Schulungsteilnehmer auszugeben und am Ende der Schulung einzusammeln sind, zu evaluieren. Die ausgefüllten Fragebögen zur Bewertung der Schulung sind von der Lehrkraft an den jeweiligen Koordinator zu übersenden. Die Auswertung der Lehrerbeurteilung bleibt der einzelnen Lehrkraft überlassen; eine Rückleitung an den jeweiligen Koordinator wäre wünschenswert, ist aber nicht verpflichtend.
- Die Schulung der Justizfachwirte wird über das Verwaltungsmanagementprogramm SeminarIS abgewickelt.
- Über die durchgeführten Schulungen ist jährlich an das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zu berichten.
- Das Konzept und der Stoffplan werden durch das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz genehmigt. Dies gilt auch bei später notwendigen Änderungen des Konzepts bzw. des Stoffplans; insoweit wird der Konzept- und Stoffplanentwurf durch die Bayerische Justizschule Pegnitz an das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz vorgelegt. Das genehmigte Konzept samt Stoffplan wird vom Bayerischen Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz an die Mittelbehörden übersandt.

- Nach Abschluss der Schlüsselkompetenzschulungen für den Justizfachwirdienst erfolgt bei weiterem Bedarf gegebenenfalls eine gemeinsame Schulung mit den Arbeitnehmern.

#### **4. Aufgaben der Koordinatoren bei den Oberlandesgerichten**

- Planung, Organisation und Durchführung der Schulungen, u.a.
  - Ermittlung der Justizfachwirte, die zu schulen sind
  - Reservierung der Schulungsräume
  - Einladung der Teilnehmer
  - Erteilung von Teilnahmebescheinigungen
  - Auswahl, Bestellung und Einsatz der Lehrkräfte (gegebenenfalls Hospitation organisieren, Einladung der Lehrkräfte, Vergütungsabrechnung gegenzeichnen, Information der Lehrkräfte über Lehrunterlagen, jährliche Mitteilung des konkreten Lehrkräfteeinsatzes zu den jeweiligen Personalakten)
  - Finanzielle Abwicklung (Information der Reisekostenstelle, Mittelverwaltung)
- Feedback vor Ort erfragen (unter Verwendung der anliegenden Fragebögen) und in die Arbeitsgruppe einbringen
- Ermittlung, ob bezüglich des Konzepts bzw. des Stoffplans Änderungsbedarf oder weitergehender Schulungsbedarf besteht und zeitnahe Mitteilung hiervon an die Bayerische Justizschule Pegnitz und an sämtliche andere Koordinatoren
- Jährlicher Bericht über die im vorausgegangenen Jahr durchgeführten Schulungen jeweils zum 1. Februar eines Jahres an das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz
- Mitteilung des voraussichtlich notwendigen Mittelbedarfs für die im Folgejahr erforderlichen Schulungen jeweils zum 1. Dezember eines Jahres an das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz

- Bekanntgabe des Schulungskonzepts bei den nachgeordneten Beschäftigungsbehörden
- Teilnahme an den Arbeitsgruppensitzungen
- Koordinatoren sind:

Oberlandesgericht	Koordinator
München	Herr Volker <b>Heindorf</b>
Nürnberg	Frau Gabriele <b>Geitner</b>
Bamberg	Frau Stefanie <b>Hüttner</b>

## **5. Aufgaben der Ansprechpartner bei den Generalstaatsanwaltschaften**

- Bedarfsermittlung bei den Staatsanwaltschaften nach Absprache mit den Koordinatoren und Weiterleitung an die Koordinatoren
- Unterstützung bei der Lehrkräftesuche
- Bekanntgabe des Schulungskonzepts bei den nachgeordneten Beschäftigungsbehörden
- Teilnahme an den Arbeitsgruppensitzungen, soweit erforderlich
- Ansprechpartner sind:

Generalstaatsanwaltschaft	Ansprechpartner
München	Frau Anita <b>Keus</b>
Nürnberg	Frau Sabine <b>Käßler</b>
Bamberg	Herr Florian <b>Steinberger</b>

## **6. Aufgaben der Bayerischen Justizschule Pegnitz**

- Organisatorische Aufgaben (Einladung zu den Arbeitsgruppensitzungen, Protokollerstellung etc.). Hierzu wird festgelegt, dass die Bayerische Justizschule Pegnitz Einladungen, Protokolle etc. an alle Teilnehmer persönlich und an die Poststellen der Oberlandesgerichte und der Generalstaatsanwaltschaften übersendet.
- Konzept- und Stoffplanerstellung sowie Berücksichtigung des Änderungsbedarfs unter Beteiligung der Arbeitsgruppe, Vorlage des Konzept- und Stoffplanentwurfs an das Bayerische Staatsministerium der Justiz und für Verbraucherschutz zur Genehmigung
- Zur Verfügung stellen von Lehrmaterial (über Druck- und Servicezentrum)
- Information über das Schulungskonzept (z.B. Homepage der Bayerischen Justizschule Pegnitz)

## **7. Aufgaben des Bayerischen Staatsministeriums der Justiz und für Verbraucherschutz**

- Genehmigung des Konzepts samt Stoffplan, auch bei künftig notwendigen Änderungen
- Bereitstellung der erforderlichen Haushaltsmittel

## **8. Stoffplan**

Der landesweit einheitliche Stoffplan umfasst:

- 1 Tag (8 Stunden à 45 Minuten) Kommunikation
- 1 Tag (8 Stunden à 45 Minuten) Teamfähigkeit/Konfliktmanagement
- 1 Tag (8 Stunden à 45 Minuten) Organisation/Zeitmanagement

Mit den in dem Stoffplan angegebenen Unterrichtsstunden wird den Lehrkräften die zu vermittelnde Lerntiefe als Anhaltspunkt vorgegeben.

**Stoffplan:** Schulung der Schlüsselkompetenzen für Justizfachwirte  
**Lehrgebiet:** Kommunikation

**Unterrichtsstunden insgesamt:**  
**8**

Lerninhalt		Unterrichtsstunden
<b>1</b>	<b>Äußere Einflussfaktoren auf die Kommunikation</b>	8
<b>2</b>	<b>Einfluss der menschlichen Bedürfnisse auf die Kommunikation</b>	
<b>3</b>	<b>Erster Eindruck</b>	
<b>4</b>	<b>Kommunikationsmodelle</b>	
<b>5</b>	<b>Nonverbale Kommunikation</b>	
<b>6</b>	<b>Sprache</b>	
6.1	Kriterien verständlicher Sprache	
6.2	Fragetechnik	
6.3	Wirkungsweise der Sprache	
<b>7</b>	<b>Aktives Zuhören</b>	
<b>8</b>	<b>Feedback</b>	
<b>9</b>	<b>Selbstbild - Fremdbild</b>	
<b>10</b>	<b>Umgang mit problematischen Gesprächspartnern</b>	
<b>11</b>	<b>Ablauf eines Gesprächs</b>	
<b>12</b>	<b>Kommunikationsregeln beim Telefonieren</b>	

**Stoffplan:** Schulung der Schlüsselkompetenzen für Justizfachwirte      **Unterrichtsstunden insgesamt:** 8  
**Lehrgebiet:** Teamfähigkeit/Konfliktmanagement

Lerninhalt		Unterrichtsstunden
<b>1</b>	<b>Teamfähigkeit</b>	4
1.1	Begriffsbestimmung - Merkmale eines Teams	
1.2	Rollen in einem Team	
1.3	Phasen der Teamentwicklung	
1.4	Normen im Team	
1.5	Regeln im Team	
1.6	Merkmale effektiver und persönlichkeitsförderlicher Teamarbeit in den Serviceeinheiten	
<b>2</b>	<b>Konfliktmanagement</b>	4
2.1	Begriffsbestimmung - Einstieg	
2.2	Konfliktformen	
2.3	Konfliktursachen	
2.4	Konflikte erkennen	
2.5	Konfliktstile	
2.6	Strategien der Konfliktbewältigung	
2.7	Konflikt und Kommunikation	

Lerninhalt		Unterrichtsstunden
<b>1</b>	<b>Organisation</b>	6
1.1	Ziele der Justiz	
1.1.1	Gewährleistung der Rechtsstaatlichkeit durch Straf- und Zivilgerichtsbarkeit	
1.1.2	Externe Kunden und deren Ziele	
1.1.3	Interne Kunden und deren Ziele	
1.1.4	Eigene Ziele der Mitarbeiter	
1.1.5	Konflikte durch unterschiedliche Zielsetzungen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Schnittstellen</li> <li>• Auswirkung der Personalressourcenverwaltung auf die Qualität der Aufgabenerledigung</li> <li>• Auswirkung dieser Konflikte</li> </ul>	
<b>2</b>	<b>Organisationsgrundsätze</b>	
2.1	Definition	
2.2	Aufbauorganisation und Hierarchien	
2.3	Ablauforganisation (unter Berücksichtigung von Aufgaben und Regeln)	
2.4	Das Arbeitssystem	
2.4.1	Das Zusammenspiel von <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mensch</li> <li>• Arbeitsplatz (-organisation)</li> <li>• Umwelteinflüsse (soziales und äußeres Umfeld)</li> <li>• Arbeitsmittel</li> <li>• Kommunikationsregeln</li> </ul>	
2.5	Notwendigkeit von Veränderungen	
2.6	Beteiligung an und Anregung von Veränderungsprozessen	
2.6.1	Eigenverantwortung und Eigenorganisation in den Serviceeinheiten	

Lerninhalt	Unterrichtsstunden
2.6.2 Aufgabenkritik	
2.6.3 Einbringung in Qualitätszirkel und Regelkommunikation	
2.6.4 Innovationsrichtlinie	
2.6.5 Mitarbeitergespräch	
2.6.6 Beteiligung an der Mitarbeiterbefragung	
2.6.7 Vorschläge im Rahmen der Budgetierung	
2.6.8 Kostenbewusstes Arbeiten	
<b>3 Zeitmanagement</b>	<b>2</b>
3.1 Allgemeiner Zeitbegriff	
3.1.1 Verteilzeiten	
3.1.2 Arbeitsbelastung	
3.1.3 Flexibilisierung der Arbeitszeit	
3.2 Zeitfresser und Möglichkeiten zur Beseitigung	
3.3 Zeitplanung	
3.3.1 Aufgaben zusammenstellen	
3.3.2 Prioritäten setzen	
3.3.3 Entscheidungen für die Zeitplanung treffen	
3.3.4 Ergebniskontrolle	

## Fragebogen zur Bewertung der Schulung der Schlüsselkompetenzen

Lehrgebiet	Lehrkraft	Schulungszeitraum

(Bewertung wie Schulnoten)

1. Inwieweit hat die Stoffauswahl Ihren Erwartungen entsprochen?

1	2	3	4	5	6

2. Welche Elemente der Schulung waren für Sie am nützlichsten?

---



---

3. Welche Themenbereiche würden Sie gerne noch ausführlicher behandelt wissen?

---



---

4. Welche Thematik hat Ihrer Meinung nach gefehlt?

---



---

5. War die Schulungsdauer

zu lang

genau richtig

zu kurz

Haben Sie andere Vorschläge zur Dauer? Wenn ja, welche?

---



---

6. Wie beurteilen Sie die Auswahl der Lehrkräfte?

1	2	3	4	5	6

Bemerkungen:

---



---

7. Wie schätzen Sie den Gewinn für Ihre berufliche Tätigkeit ein?

1	2	3	4	5	6

Bemerkungen:

---



---

8. Wie beurteilen Sie die Gruppengröße?

1	2	3	4	5	6

9. Welche weiteren Anregungen, Wünsche oder Verbesserungsmöglichkeiten zu dieser Schulung haben Sie?

---



---

10. **Gesamteindruck**

1	2	3	4	5	6

**Fragebogen zur Lehrkräftebeurteilung im Rahmen der Schulung der Schlüsselkompetenzen**

Lehrgebiet	Lehrkraft	Schulungszeitraum

Sehr geehrte Schulungsteilnehmerin, sehr geehrter Schulungsteilnehmer, bitte beantworten Sie nachstehende Fragen durch Ankreuzen oder die Angabe von Stichworten, soweit Ihnen zu den einzelnen Punkten spontan etwas einfällt. Bitte übergeben Sie den ausgefüllten Fragebogen der Lehrkraft. Vielen Dank!

**1. Waren Sie insgesamt mit meinem Unterricht zufrieden?**

Sehr zufrieden

++	+	0	-	--

Gar nicht zufrieden

**2. Wie beurteilen Sie meine methodische Gestaltung des Stoffes?**

	++	+	0	-	--
Interessant					
Leicht verständlich durch Beispiele					
Klar gegliedert					
Ausreichend Pausen					
Abwechslungsreich					
Ausreichend Übungsfälle					
Ausreichend Zusammenfassungen und Wiederholungen					
Ausreichender Bezug zur Praxis					

**3. Wie beurteilen Sie mich als Lehrkraft und die Atmosphäre im Unterricht?**

	++	+	0	-	--
Meine fachliche Kompetenz					
Mein Sprachtempo					
Meine Ausdrucksweise					
Unterrichtsatmosphäre					
Konnten Sie sich gut einbringen?					

**4. Was hat Ihnen an meinem Unterricht gut gefallen?**

---



---



---

**5. Was hat Ihnen an meinem Unterricht nicht gefallen?**

---



---



---

**6. Sonstiges:**

---