

Teil-Modul	Kompetenzziele	Lerninhalte	Bezüge zu anderen Modulen	Einzelstunden
1	<p>Die Lehrgangsteilnehmenden kennen Kommunikations- und Feedbackregeln und können diese im Verwaltungsalltag anwenden. Sie besitzen ein Bewusstsein für die Wirkung von Körpersprache und für verständliche Verwaltungssprache. Sie kennen die grundlegenden Gesprächstechniken und können strukturierte Fachgespräche führen und Feedback geben. Sie kennen und reflektieren die Besonderheiten der digitalen Kommunikation.</p> <p>Die Lehrgangsteilnehmenden können Konflikte erkennen und einschätzen. Sie kennen effektive Konfliktlösungstechniken und setzen diese ein. Sie können Konfliktgespräche führen und mit Beschwerden umgehen, schlechte Nachrichten übermitteln und auf Bürgeraffekte angemessen reagieren.</p> <p>Sie reflektieren die Anliegen der Bürgerinnen und Bürger in deren verschiedenen Rollen. Sie nehmen eigene und fremde Erwartungen wahr, unterscheiden diese und ordnen sie ein. Sie fühlen sich in andere Positionen ein und gehen effektiv mit Beschwerden und Einwänden um.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Vorkenntnisse aus der Ausbildung oder dem VL I • Beschwerdemanagement ergänzend zu den Vorkenntnissen: konstruktive Konfliktlösungstechniken, z.B. <ul style="list-style-type: none"> ○ Perspektivwechsel ○ Verhandlungstechnik ○ Win/Win 	<p>Verwaltungsmanagement Interkulturelle Kompetenz, Diversity</p>	4

Teil-Modul	Kompetenzziele	Lerninhalte	Bezüge zu anderen Modulen	Einzelstunden
2	Die Lehrgangsteilnehmenden kennen Strategien zur Bewältigung der täglichen Belastungssituationen.	<ul style="list-style-type: none"> • Ich-Kompetenz Praktische Übungen z.B. aus der Transaktionsanalyse, dem NLP, der Rollenberatung oder dem Coaching <ul style="list-style-type: none"> ○ Selbstmotivation ○ Persönlichkeitsstruktur ○ Stärken/Schwächen-Analyse • Zeitmanagement <ul style="list-style-type: none"> ○ Prioritäten, Wichtigkeit und Dringlichkeit ○ To-Do-Listen, Terminkalender ○ Pareto-Prinzip ○ „Zeitfresser“ • Stressbewältigung Praktische Übungen z.B. aus den Konzepten Autogenes Training, NLP, Empowerment, Resilienz, Kinesiologie 	Verwaltungsmanagement Projektmanagement	6
3	Die Lehrgangsteilnehmenden reflektieren Probleme und Grenzen teamorientierter Arbeitsformen. Sie verfügen über grundlegende soziale und methodische Kompetenzen für die Mitarbeit in teamorientierten Arbeitsformen und können teamorientierte Arbeitsstrukturen mitgestalten.	<ul style="list-style-type: none"> • Kommunikationspsychologische und gruppendynamische Modelle und Aspekte • Kriterien zur Beschreibung und Analyse von Gesprächssituationen und -prozessen • Rollenadäquates Kommunikationshandeln in symmetrischen und komplementären und in generationen- und kulturdiversen Zusammenhängen • Grundlagen der Gesprächsleitung • Team- und Gruppengespräche • Spezielle Einzelgespräche (Zielvereinbarung, Feedback, Konflikt, Problemlösung) 	Verwaltungsmanagement Projektmanagement Interkulturelle Kompetenz, Diversity	6

Teil-Modul	Kompetenzziele	Lerninhalte	Bezüge zu anderen Modulen	Einzelstunden
			Summe Präsenzstunden	16