

**LANDESFINANZSCHULE**



# **Kurzlehrplan**



**Landesfinanzschule**

**E 2023**

**Fachtheoretischer Ausbildungsabschnitt II  
(FTA II/Teil 1 – Abschlusslehrgang)  
Stand: Mai 2024**

Alle Rechte beim Land Brandenburg. Vervielfältigung, Nachdruck und Weitergabe – auch auszugsweise – nur mit Genehmigung der Landesfinanzschule des Landes Brandenburg.

---

## Inhaltsverzeichnis

Seite	Fach	Unterrichtsstunden		
		1. Teil	2. Teil	Gesamt
	Politische Bildung / Staatskunde	0	24	24
3-5	Allgemeine Verwaltungskunde	2	4	6
6-9	Allgemeines Abgabenrecht	17	42	59
	Allgemeine Rechtskunde	0	0	0
10-11	Steuern vom Einkommen und Ertrag	44	84	128
	Umsatzsteuer	0	39	39
	Buchführung / Bilanzwesen	0	47	47
12-13	Organisation und Datenverarbeitung in der Steuerverwaltung	8	18	26
	Gewerbsteuer	0	2	2
14-17	Bewertung	35	0	35
18-20	Steuererhebung	22	37	59
21-22	Sozialwissenschaftliche Grundlagen des Verwaltungshandelns	20	15	35
	Pool-Übungsstunden (ESt)	6	21	27
<b>Gesamt</b>		154	331	485

## Allgemeine Verwaltungskunde

### Inhaltsübersicht

<b>Block</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Unterrichts- stunden</b>
<b>1</b>	<b>Personalvertretungsrecht</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>AGG</b>	<b>1</b>
<b>Gesamtstunden</b>		<b>2</b>

<b>Block 1</b> <b>Personalvertretungsrecht</b>	
<b>I.</b>	<b>Rechtsgrundlagen</b>
	<b>beim Bund:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ das Bundespersonalvertretungsgesetz (BPersVG)</li> <li>➤ die Wahlordnung zum Bundespersonalvertretungsgesetz (BPersVWO)</li> </ul>
	<b>im Land Berlin:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ das Personalvertretungsgesetz Berlin (PersVG Berlin)</li> <li>➤ die Wahlordnung zum Landespersonalvertretungsgesetz Berlin (WOPersVG Berlin)</li> </ul>
	<b>im Land Brandenburg:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ das Personalvertretungsgesetz für das Land Brandenburg (PersVG Brandenburg)</li> <li>➤ die Wahlordnung zum Landespersonalvertretungsgesetz (WO-PersVG)</li> </ul>
	<b>im Land Sachsen-Anhalt:</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>➤ das Landespersonalvertretungsgesetz Sachsen-Anhalt (PersVG LSA)</li> <li>➤ die Wahlordnung zum Landespersonalvertretungsgesetz Sachsen-Anhalt (WO PersVG LSA)</li> </ul>
<b>II.</b>	<b>Die Personalvertretung</b>
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sinn und Zweck</li> <li>- Zustandekommen der Personalvertretungen</li> <li>- Wahlberechtigung, Wählbarkeit</li> <li>- Größe des Personalrates</li> <li>- Mitbestimmungspflichten</li> <li>- Mitwirkungsmöglichkeiten</li> <li>- Stufenvertretungen</li> <li>- Interessenvertretung der Jugendlichen und Auszubildenden</li> <li>- Begriff, Bedeutung und Aufgaben der Gewerkschaften im öffentlichen Dienst</li> </ul>
<b>III.</b>	<b>Mitbestimmungsrecht, Mitwirkungsrecht</b>

**Block 2**  
**Das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz (AGG)**

- Ziel des AGG	§ 1 AGG
- Anwendungsbereich - Geschützte Personen	§ 2 AGG § 6 (1) AGG § 24 AGG
- Benachteiligungen	§ 3 AGG
- Folgen bei Verstößen <ul style="list-style-type: none"> <li>• Beschwerderecht</li> <li>• Leistungsverweigerungsrecht</li> <li>• Entschädigung und Schadenersatz</li> <li>• Maßregelungsverbot</li> </ul>	§ 13 AGG § 14 AGG § 15 AGG § 16 AGG
- Antidiskriminierungsstelle des Bundes	<a href="http://www.antidiskriminierungsstelle.de">www.antidiskriminierungsstelle.de</a>
- Antidiskriminierungsverbände	<a href="http://www.antidiskriminierung.org">www.antidiskriminierung.org</a>

## Allgemeines Abgabenrecht

### Inhaltsübersicht

<b>Block</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Unterrichts- stunden</b>
<b>1</b>	<b>Wiederholung</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Besondere Steuerfestsetzungen</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Gesonderte Feststellungen</b>	<b>6</b>
<b>4</b>	<b>Zuständigkeiten</b>	<b>5</b>
<b>Gesamtstunden</b>		<b>17</b>

<b>Block 1</b> <b>Wiederholung</b>
- wiederholende Übungen zum FTA I

<b>Block 2</b> <b>Besondere Steuerfestsetzungen</b>		
<b>I.</b>	<b>Steuerfestsetzung unter dem Vorbehalt der Nachprüfung</b>	
	- Voraussetzungen	§ 164 Abs. 1 S. 1 AO
	- Ermessensentscheidung	
	- ausdrücklicher Vermerk bei erstmaliger Steuerfestsetzung	
	- kraft Gesetzes bei Festsetzung v. Vorauszahlungen	§ 164 Abs. 1 S. 2 AO
	- jederzeitige Änderungsmöglichkeit der gesamten Festsetzung	§ 164 Abs. 2 AO
	- jederzeitige Aufhebung des VdN möglich	§ 164 Abs. 3 S. 1 AO
	- Aufhebungspflicht bei abschließender Prüfung	§ 164 Abs. 1 S. 1 AO
	- Aufhebungspflicht bei Außenprüfung ohne Änderung	§ 164 Abs. 3 S. 3 AO
	- Aufhebung durch Vermerk auf einem Änderungsbescheid	
	- Aufhebung durch Aufhebungs-Verwaltungsakt	§ 164 Abs. 3 S. 2 AO
	- Wirkung der Aufhebung	
	- Wegfall des VdN kraft Gesetzes	§ 164 Abs. 4 AO
<b>II.</b>	<b>Steuerfestsetzung durch Steueranmeldung</b>	§§ 167, 168 AO
	- gesetzliche Verpflichtung zur Abgabe einer Steueranmeldung	§ 18 Abs. 1 u. 3 UStG § 41a Abs. 1 EStG
	- Steuerfestsetzung durch Steuerbescheid nur bei Nichtabgabe der Steueranmeldung bzw. fehlerhafter Steueranmeldung	§ 167 Abs. 1 S. 1 AO
	- Wirkung der Steueranmeldung	§ 168 AO
	- Steuerfestsetzung mit Eingang	§ 168 S. 1 AO
	- Steuerfestsetzung mit Zustimmung	§ 168 S. 2 u. 3 AO
	- kraft Gesetzes unter VdN	
	- jederzeitige Änderungsmöglichkeit	§ 164 Abs. 2 AO
<b>III.</b>	<b>Vorläufige Steuerfestsetzung</b>	
	- Voraussetzungen § 165 Abs. 1 S. 1 AO	§ 165 Abs. 1 S. 1 AO

	- Voraussetzungen § 165 Abs. 1 S. 2 AO	§ 165 Abs. 1 S. 2 AO
	- jederzeitige Änderungsmöglichkeit des vorläufigen Teils der Steuerfestsetzung	
	- Hinweis Ablaufhemmung bei der Festsetzungsfrist	§ 171 Abs. 8 AO
	- Endgültigkeitserklärung	§ 165 Abs. 2 AO
	- Abgrenzung zum VdN	§ 165 Abs. 2 AO
	- Vorläufigkeitsvermerk und VdN als Nebenbestimmungen	

<b>Block 3 Gesonderte Feststellung</b>		
<b>I.</b>	<b>Bedeutung und Wirkung der gesonderten Feststellung</b>	
	- Begriff Besteuerungsgrundlagen	
	- Besteuerungsgrundlagen als unselbstständiger Teil der Steuerfestsetzung	§ 157 Abs. 2 AO
	- gesonderte Feststellung in gesetzlich vorgeschriebenen Fällen	§ 179 Abs. 1 AO
	- Sinn und Zweck	
	- Unterscheidung gesonderte und einheitliche Feststellung	§ 179 Abs. 2 AO
	- gesonderte Feststellung durch Feststellungsbescheid	
	- Form und Inhalt des Feststellungsbescheides	
	- Feststellungsbescheid als eigenständiger Verwaltungsakt	
	- Bindungswirkung	§ 182 AO
	- Grundlagenbescheid und Folgebescheid	§ 171 Abs. 10 AO
	- Folgeänderung	§ 175 Abs. 1 Nr. 1 AO
	- selbstständige Anfechtung des Grundlagenbescheides	§ 351 Abs. 2 AO
<b>II.</b>	<b>Einzelfälle der gesonderten Feststellung</b>	
	- Einheitswerte Grundbesitz	§ 180 Abs. 1 Nr. 1 AO, § 19 Abs. 1 BewG
	- Grundstücke	
	- Betriebsgrundstücke	
	- Betriebe der Land- und Forstwirtschaft	
	- Gewinneinkünfte, wenn das für ESt zuständige FA abweichend vom Feststellungs-FA	§ 180 Abs. 1 Nr. 2b AO



<b>III.</b>	<b>Einzelfälle der gesonderten und einheitlichen Feststellung</b>	
	- Einheitswerte	§ 180 Abs. 1 Nr. 1 AO, § 19 Abs. 1 BewG
	- Einkünfte, an denen mehrere Personen beteiligt sind	§ 180 Abs. 1 Nr. 2a AO
	- Fälle von geringer Bedeutung	§ 180 Abs. 3 Nr. 2 AO
<b>IV.</b>	<b>Steuerermessbescheide</b>	§ 184 AO
	- Grundsteuerermessbetrag	
	- Gewerbesteuerermessbetrag	
	- Bindungswirkung	

<b><u>Block 4</u></b> <b>Zuständigkeiten</b>		
<b>I.</b>	<b>Sachliche Zuständigkeit</b>	
	- Bedeutung	
	- sachliche Zuständigkeit des FA	§ 16 AO
	- Folgen der Missachtung	§ 125 Abs. 1 AO
<b>II.</b>	<b>Örtliche Zuständigkeit</b>	§ 17 AO
	- Bedeutung	
	- maßgebender Zeitpunkt	
	- Folgen der Missachtung	§ 125 Abs. 3 Nr. 1 AO
	- Einzelfälle der örtlichen Zuständigkeit bei <ul style="list-style-type: none"> <li>• gesonderter Feststellung EW Grundbesitz</li> <li>• gesonderter Feststellung Einkünfte L + F</li> <li>• gesonderter Feststellung Einkünfte aus Gewerbebetrieb</li> <li>• gesonderter Feststellung Einkünfte aus selbstständiger Arbeit</li> </ul>	§ 18 Abs. 1 Nr. 1 AO § 18 Abs. 1 Nr. 1 AO § 18 Abs. 1 Nr. 2 AO  § 18 Abs. 1 Nr. 3 AO
	- gesonderter Feststellung Überschusseinkünfte <ul style="list-style-type: none"> <li>• ESt-Veranlagung natürlicher Personen</li> <li>• KSt-Veranlagung juristischer Personen</li> <li>• USt-Veranlagungen</li> <li>• Festsetzung der Steuerermessbeträge</li> <li>• Zuständigkeitswechsel</li> </ul>	§ 18 Abs. 1 Nr. 4 AO § 19 Abs. 1 AO; § 19 Abs. 3 AO § 20 AO § 21 AO § 22 AO § 26 AO

## Steuern vom Einkommen und Ertrag

### Inhaltsübersicht

<b>Block</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Unterrichts- stunden</b>
<b>1</b>	<b>Wiederholung FTA I</b>	<b>5</b>
<b>2</b>	<b>EK aus nichtselbständiger Arbeit (Einnahmen)</b>	<b>4</b>
<b>3</b>	<b>EK aus nichtselbständiger Arbeit (Werbungskosten – Teil 1)</b>	<b>11</b>
<b>4</b>	<b>EK aus nichtselbständiger Arbeit (Werbungskosten – Teil 2)</b>	<b>24</b>
	<b>Gesamtstunden</b>	<b>44</b>

<b>Block 1</b> <b>Wiederholung FTA I</b>	
Besprechung der Aufsichtsarbeit am Ende des FTA I	

<b>Block 2</b> <b>EK aus nichtselbständiger Arbeit</b> <b>(Einnahmen)</b>		
<b>2.1</b>	<b>Allgemeiner Überblick</b>	§ 19 (1) Nr. 1 EStG, § 2 LStDV
<b>2.2</b>	<b>Nicht steuerbare Zuflüsse</b>	R 19.3 – 19.6 LStR
<b>2.3</b>	<b>Steuerfreier Arbeitslohn</b>	§ 3 Nr. 13, 16, 30, 31, 45, 51, 62 EStG, § 12 Nr. 1 und 3 EStG

<b>Block 3</b> <b>EK aus nichtselbständiger Arbeit</b> <b>(Werbungskosten – Teil 1)</b>		
<b>3.1</b>	<b>Erste Tätigkeitsstätte</b>	§ 9 (4) EStG
<b>3.2</b>	<b>Entfernungspauschale</b>	§ 9 (1) Nr. 4 EStG
<b>3.3</b>	<b>Häusliches Arbeitszimmer</b>	§ 9 (5) + § 4 (5) Nr. 6b EStG
<b>3.4</b>	<b>Homeoffice-Pauschale</b>	§ 9 (5) + § 4 (5) Nr. 6c EStG

<b>Block 4</b> <b>EK aus nichtselbständiger Arbeit</b> <b>(Werbungskosten – Teil 2)</b>		
<b>4.1</b>	<b>Auswärtstätigkeit</b>	§ 9 (4a) EStG § 9 (1) Nr. 4a EStG § 9 (1) Nr. 5a EStG
<b>4.2</b>	<b>Doppelte Haushaltsführung</b>	§ 9 (1) Nr. 5 EStG

**Datenverwaltung in der Steuerverwaltung  
ORGANISATION**

**Inhaltsübersicht**

<b>Block</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Unterrichts- stunden</b>
<b>1</b>	<b>Behördenschriftverkehr</b>	<b>7</b>
<b>2</b>	<b>Telefonverkehr</b>	<b>1</b>
<b>Gesamtstunden</b>		<b>8</b>

<b>Block 1</b> <b>Behördenschriftverkehr</b>		
<b>I.</b>	<b>Behandlung der Eingänge</b>	Tz. 3.1 FAGO
<b>II.</b>	<b>Bezeichnung dienstlicher Schreiben</b>	Tz. 3.4 FAGO
<b>III.</b>	<b>Bürgerorientierung</b>	
<b>IV.</b>	<b>Erstellung dienstlicher Schreiben</b>	Basisregelwerk des Lenkungskreis Bürgergerechte Sprache „Bürgernahe und geschlechtergerechte Sprache der Steuerverwaltung“ Tz. 3.4 FAGO
<b>V.</b>	<b>Dienstweg</b>	
<b>VI.</b>	<b>Schriftverkehr mit Behörden und Aktenvermerke</b>	Tz. 3.4 FAGO

<b>Block 2</b> <b>Telefonverkehr</b>		
<b>I.</b>	<b>Was ist bei einem Telefonat zu beachten?</b>	
<b>II.</b>	<b>Gesprächsnotiz</b>	Tz. 3.4 FAGO

## Bewertungsrecht und Grundsteuer

### Inhaltsübersicht

<b>Block</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Unterrichts- stunden</b>
<b>1</b>	<b>Einführung in das Bewertungsrecht</b>	<b>4</b>
<b>2</b>	<b>Bewertungsgegenstand</b>	<b>5</b>
<b>3</b>	<b>Feststellungsarten</b>	<b>5</b>
<b>4</b>	<b>Land- und forstwirtschaftliches Vermögen</b>	<b>2</b>
<b>5</b>	<b>Grundvermögen – Bewertung unbebauter Grundstücke</b>	<b>4</b>
<b>6</b>	<b>Grundvermögen – Bewertung bebauter Grundstücke</b>	<b>13</b>
<b>7</b>	<b>Grundsteuer</b>	<b>2</b>
	<b>Gesamtstunden</b>	<b>35</b>

<b><u>Block 1</u></b> Einführung in das Bewertungsrecht		
<b>I.</b>	<b>Begriffsbestimmung „bewerten“ und Aufgaben des BewG</b>	
<b>II.</b>	<b>Gliederung und Geltungsbereich des BewG einschl. Neuregelungen (ab 01.01.2022/01.01.2025)</b>	§ 266 BewG
<b>III.</b>	<b>Vermögensarten</b>	§ 218 BewG
<b>IV.</b>	<b>Der Grundsteuerwert -Begriff, Wesen, Bedeutung-</b>	§§ 219, 220 BewG §§ 179 – 182 AO

<b><u>Block 2</u></b> Bewertungsgegenstand		
<b>I.</b>	<b>Wirtschaftsgut</b>	
<b>II.</b>	<b>Wirtschaftliche Einheit</b>	§§ 2,3,26, 266 BewG

<b><u>Block 3</u></b> Feststellungsarten		
<b>I.</b>	<b>Allgemeines</b>	
<b>II.</b>	<b>Hauptfeststellung</b>	§ 221 BewG
<b>III.</b>	<b>Nachfeststellung</b>	§ 223 BewG
<b>IV.</b>	<b>Fortschreibung</b>	§ 222 BewG
<b>V.</b>	<b>Aufhebung</b>	§ 224 BewG

<b><u>Block 4</u></b> <b>Land- und forstwirtschaftliches Vermögen</b>		
<b>I.</b>	<b>Begriff des land- und forstwirtschaftlichen Vermögens</b>	§§ 232 – 233 BewG
<b>II.</b>	<b>Bewertung des Betriebs der Land- und Forstwirtschaft</b>	§§ 234 – 242 BewG

<b><u>Block 5</u></b> <b>Grundvermögen – Bewertung unbebauter Grundstücke</b>		
<b>I.</b>	<b>Begriff, Umfang und Abgrenzung des Grundvermögens</b>	§ 243 BewG
<b>II.</b>	<b>Begriff des „Grundstücks“</b>	§ 244 BewG
<b>III.</b>	<b>Begriff der unbebauten Grundstücke</b>	§ 246 BewG
<b>IV.</b>	<b>Bewertung der unbebauten Grundstücke</b>	§§ 247, 230 BewG

<b><u>Block 6</u></b> <b>Grundvermögen – Bewertung bebauter Grundstücke</b>		
<b>I.</b>	<b>Begriff der bebauten Grundstücke</b>	§ 248 BewG
<b>II.</b>	<b>Grundstücksarten</b>	§ 249 BewG
<b>III.</b>	<b>Bewertung der bebauten Grundstücke – Überblick</b>	§§ 250,251,230BewG
<b>IV.</b>	<b>Ertragswertverfahren</b>	§§ 252 – 257 BewG
<b>V.</b>	<b>Sachwertverfahren</b>	§§ 258 – 260 BewG



**Block 7**  
**Grundsteuer**

<b>I.</b>	<b>Allgemeines</b>	Art. 106 Abs. 6 GG, § 3 Abs. 2 AO, § 37 GrStG n.F., § 1 GrStG
<b>II.</b>	<b>Steuergegenstand</b>	§ 2 GrStG
<b>III.</b>	<b>Überblick: Verfahren (Grundsatz)</b>	§§ 9, 10, 13 – 15, 25 – 28 GrStG, § 184 AO
<b>IV.</b>	<b>Grundsteuerveranlagungsarten</b>	§§ 16 – 18, 20 GrStG

## Steuererhebung

### Inhaltsübersicht

<b>Block</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Unterrichts- stunden</b>
<b>1</b>	<b>Der Erhebungsbereich und seine Aufgaben</b>	<b>1</b>
<b>2</b>	<b>Zahlungsverkehr im Erhebungsbereich</b>	<b>2</b>
<b>3</b>	<b>Fälligkeiten und Folgen der Säumnis</b>	<b>8</b>
<b>4</b>	<b>Verzinsung</b>	<b>8</b>
<b>5</b>	<b>Wiederholung</b>	<b>3</b>
<b>Gesamtstunden</b>		<b>22</b>

<b>Block 1</b> <b>Der Erhebungsbereich und seine Aufgaben</b>		
<b>I.</b>	<b>Aufbau/ Aufgaben des Erhebungsbereiches</b>	
<b>II.</b>	<b>Aufgaben der Kasse/ zentraler Zahlungsverkehr</b>	

<b>Block 2</b> <b>Zahlungsverkehr im Erhebungsbereich</b>		
<b>I.</b>	<b>Zahlungsverkehr</b>	
	- Erlöschensgrund, Zahlungsarten, Zahlungsmittel	§ 47 AO, § 224 AO,
<b>II.</b>	<b>Leistungen/ zuständige Kasse</b>	
	- Zahlungsaufforderung, Einzahlungstag	§ 224 AO
<b>III.</b>	<b>Reihenfolge der Tilgung</b>	
	- Freiwillige Zahlung mit/ ohne Bestimmung, unfreiwillige Zahlung	§ 225 AO

<b>Block 3</b> <b>Fälligkeiten und Folgen der Säumnis</b>		
<b>I.</b>	<b>Überblick über das Besteuerungsverfahren</b>	
	- Grundlagen für Verwirklichung Steueranspruch	§ 218 AO
<b>II.</b>	<b>Fälligkeiten</b>	§ 37 AO
	- Einkommensteuer-Abschlagszahlung, Einkommensteuer-Vorauszahlungen, Umsatzsteuerabschlusszahlungen + Umsatzsteuervorauszahlungen	§ 220 AO, § 36 Abs. 4 EStG, § 37 Abs. 1 EStG, § 18 Abs. 1 und 4 UStG
<b>III.</b>	<b>Erlöschenstatbestände</b>	§ 47 AO
	- Zahlung, Verjährung, Aufrechnung, Erlass	
<b>IV.</b>	<b>Folgen der Nichtzahlung</b>	§ 240 AO
	- Entstehung von Säumniszuschlägen	§ 259 AO
	- Erheben von Säumniszuschlägen	
	- Zahlungsschonfrist	
	- Berechnung von Säumniszuschlägen	
	- Mahnung	

<b>Block 4 Verzinsung</b>		
<b>I.</b>	<b>Verzinsung im Steuerrecht</b>	§ 233 AO
	- Grundsatz, Einzelfälle Verzinsung	§ 37 AO, § 3 AO
<b>II.</b>	<b>Verzinsung von Steuernachforderungen und Steuererstattungen</b>	§ 233a AO
	- Gegenstand der Verzinsung § 233a, Ermittlung zu verzinsender Betrag / Unterschiedsbetrag, Berechnung Zinslauf, Berechnung Zinsen	
<b>III.</b>	<b>Stundungszinsen</b>	§ 222 AO
	- Gegenstand der Verzinsung § 234 AO, Gegenstand Stundung, Ermittlung Zinslauf	§ 234 AO
<b>IV.</b>	<b>Zinsberechnung und Zinsfestsetzung</b>	§ 238 AO
	- Zinshöhe, Abrundung, Festsetzung, Kleinbetragsregelung	§ 239 AO

<b>Block 5 Wiederholung</b>	
<b>zusammenfassende Übungsaufgabe</b>	

**Sozialwissenschaftliche Grundlagen des  
Verwaltungshandelns**

**Inhaltsübersicht**

<b>Block</b>	<b>Inhalte</b>	<b>Unterrichts- stunden</b>
<b>1</b>	<b>Kommunikation</b>	<b>14</b>
<b>2</b>	<b>Bürgerorientierung</b>	<b>6</b>
	<b>Gesamtstunden</b>	<b>20</b>

**Block 1**  
**Kommunikation**

<b>I.</b>	<b>Grundlagen der Kommunikation</b>
	- Begriff der Kommunikation
	- Psychologische Kommunikationsmodelle <ul style="list-style-type: none"> <li>• Sender-Empfänger-Modell</li> <li>• Axiome der Kommunikation nach Paul Watzlawick</li> <li>• Die vier Seiten einer Nachricht nach Schulz von Thun</li> </ul>
	- Wahrnehmung und Kommunikation
<b>II.</b>	<b>Konstruktive Gestaltung des Kommunikationsprozesses</b>
	- Praktische Kommunikationstechniken <ul style="list-style-type: none"> <li>• Verbale Kommunikation <ul style="list-style-type: none"> <li>-- Aktives Zuhören</li> <li>-- Feedback</li> <li>-- ICH-Botschaften</li> <li>-- Fragetechniken</li> </ul> </li> </ul>

**Block 2**  
**Bürgerorientierung**

<b>I.</b>	<b>Bürgernähe, Förderung der Zusammenarbeit, Verständlichkeit</b>
	- Allgemeines <ul style="list-style-type: none"> <li>• Anforderungen an die Verwaltung und an die Bürger*innen</li> <li>• Umgang mit Bürger*innen aus anderen Kulturen</li> </ul>
<b>II.</b>	<b>Verwaltung im Wandel</b>
<b>III.</b>	<b>Konfliktmanagement – Teil 1</b>