

## Das Heiraten motiviert, sich zu bilden

### IN DIESER

	1
<b>Kommunikation</b>	
<b>Seminarhinweise</b>	3
<b>Austausch der Studieninstitute</b>	4
<b>Hinweise zum neuen Katalog</b>	4
<b>Jahreswechsel 2016/2017</b>	5

### Die Situation

Ich habe geheiratet. Eigentlich wir. Doch sie war arbeiten und ich in der Amtsstube, so richtig als Kunde, als Bürger. Was ich dort wollte, so mein Gedanke, war simpel. Das dachte ich anfangs, doch am Ende hatte ich den Kopf voll: Wie kommunizieren reden wir gerade, die Standesbeamtin und ich? Was irritiert uns, was empfinden wir störend, was konfliktträchtig? Wie balancieren wir unsere Emotionen? Wie lösen wir die Situation auf, wenn sie festfährt? Könnten das alles sogar Hinweise darauf sein, dass in der Verwaltung ein Problem der Art schlummert, dass ein SOLL-Zustand vom IST-Zustand abweicht? Da saß ich nun und brauchte sechs Dokumente und hatte nur zwei. Unsere Personalurkunde. Da steht doch, so dachte ich, alles drin: dass und wann wir geboren wurden und wo wir wohnen. Jedoch war mehr notwendig: zwei Auszüge aus dem Geburtsregister, zwei Nachweise der ersten Eheschließung, zwei Nachweise der Scheidungsurkunden, zwei Nachweise der aktuellen Meldeadresse. Das mit der Scheidung leuchtete mir ein. Das Scheidungsurteil ist ja ein amtliches Dokument, auch die vorherige Eheschließung ist dort verbürgt, mit Ort, Tag, Standesamt; die Ausweise beglaubigen unsere Geburt. Meine Gedanken schwirrten: Wie viel Zeit wird es brauchen, alles zu besorgen. Wo liegen zu Hause die Unterlagen. Welche Gebühren werden verlangt? Werden alle anderen schnell liefern? Panik! Mein Puls fing an zu galoppieren. Reicht denn nicht der Ausweis?! Ein Klick ins Melderegister: Vertraut „man“ nicht den Dokumenten des Staates, dem Gericht? Mein Ärger gewann. Noch hielt ich die Zügel unter Kontrolle, bin ja schließlich Kommunikationsexperte.



### Die Kommunikation

Es geht kommunikativ zu. Die Arbeit im öffentlichen Dienst wird interaktiv: Der Bürger beeinflusst Arbeitsabläufe, stört im schlimmsten Fall den geplanten Tag, verdichtet zusätzlich die Arbeit, erzeugt Leistungsdruck. Wir gehen eine Beziehung ein und werden abhängig voneinander, wir beeinflussen uns. Was der Bürger von mir als Beamtin will, wirkt auf ihn zurück. Er selbst hat etwas zu leisten und will von mir die Dienstleistung. Was für eine neue schöne Arbeitswelt. Und das Einzige, was wir nutzen, ist unsere Kommunikation: Sie wirkt parallel zum sachlichen Vorgang. Und beeinflusst die Harmonie, gestaltet die Zusammenarbeit. Sympathie stimmt fröhlich, Antipathie verklemmt. Zwischen den Zeilen liegt der Ton. Er bestimmt die Musik, den Klang. Das Ergebnis wird anders sein. Die Gedanken in einer solchen Situation verändern den Ausdruck meines Gesichts. Beim anderen erzeugt das Wirkung. Welche wohl? Pingpong. Seine Geste wirkt auf meine Gedanken, Worte finden ihren Weg, wirken, beeinflussen. Die Stimmung verändert sich. Und am Ende heißt es immer noch: „Sie müssen vorlegen, wir brauchen ...“ Die gute Nachricht: Dieses Hin und Her von Worten, Gedanken und Eindrücken kann gestaltet werden. Wozu immer auch gehört: Bewusstheit schaffen, nicht werten, nicht überinterpretieren, lernen, lernen, üben, üben.

### Die Emotion

Die Störung stört. Der Kunde, Bürger lächelt. Das Gesicht verzogen. Die Hände zu Fäusten geballt. Die Worte fliegen, kränken, stimmen heiter. Der Vorgang nervt. Die Erfordernisse verärgern. Das Nachdenken verändert den Gesichtsausdruck und verunsichert den Betrachter. Was noch alles? Und alles zielt aufs Herz, selten beabsichtigt. Eher: Es passiert. Was kann helfen, wenn es kein Entrinnen gibt? Geben Sie sich 20 Minuten. Dann sind sie durch; die Emotionen werden ausgelöst und die Wirkung aufgelöst, wie Anspannung und Entspannung, meistens erfolgreich. Doch wer hat diese Zeit in der Amtsstube und wie geht es dem Gegenüber dabei? „Lieber Bürger, liebe Beamtin, warten Sie bitte 20 Minuten, dann bin ich wieder ruhig und o.k.“ ... Machen Sie sich bewusst, dass Ihre Emotionen sich bewegen, es sind meistens mehrere zugleich, vielleicht Wut und Hilfslosigkeit. Das vermischt den Gesichtsausdruck, was mit viel Übung zu erkennen ist. Geben Sie Ihren Emotionen Namen.



Die Fortsetzung lesen Sie auf Seite 2

Unsere Sprache hat zwischen A und Z 360 Varianten dafür bereitgestellt. Was einen Namen hat, ist bekannt und verliert sein hässliches Gesicht. Trainieren Sie sich, anschließend in einer freien Minute: An wen erinnern Sie sich bei diesen Worten oder an welche Ereignisse? Worte sind mit Menschen verbunden. Ereignisse mit Umweltreizen, daran hängen unsere Emotionen. Beides brauchen wir zum Leben, abgelegt in den Tiefen unseres Gehirns. Auch das kann man lernen, üben, trainieren und anwenden.

### Der Konflikt

Zwei Menschen agieren. Sie sind interaktiv. Sie beeinflussen sich. Sie wollen etwas. Der eine, der andere nicht. Sie haben Interessen, Ziele, Wünsche, oder wollen handeln. Mal stimmt die Richtung, mal das Ziel, der Wunsch. Mal passt nur eins zusammen und oft alles zugleich überhaupt nicht. Ein Streit ist geboren und ein Konflikt wächst daraus. Emotionen legen sich dazu. Sie bewegen sich heftig. Da hilft kein: Bleiben Sie sachlich, beruhigen Sie sich. Das Herz spielt verrückt und der Verstand ist gefangen. Als Bürger habe ich ein Anliegen. Die Beamtin hat ihre Vorschriften, Erfahrungen, einen Plan, Lösungen. Sie hat Vorgesetzte.



Mein Wille als Bürgers gibt eine Richtung vor: schnell, sofort, keinen Aufwand für mich. Ich habe Interessen und Wünsche, die ich ihr nicht mitteilen möchte: Ich bin gedanklich festgefahren. Mein Zeitdruck und andere Zutaten wirken, die die Situation für die Beamtin nicht unbedingt freundlich erscheinen lassen, für mich auch nicht. Ich werde nun meinen Tag anders organisieren, als ich dachte, noch bevor ich das Büro der Beamtin betrat. Wie wird sich ihr Tag ändern? Was denkt sie? Ihr Plan für den Tag verändert sich, weil der Bürger mit ihr interagiert, weil er seinen Plan zu ihrem machen will. Ja, sie ist Dienstleisterin und leistet gern. Und wie sie angeschaut wird, wie die Stimme klingt, samtweich ist anders. Hilfe, sie braucht Handwerkzeug: Ihre Emotionen bekommt sie gut in den Griff, das klappt. Jetzt noch den Impuls kontrollieren, auf den Tisch zu hauen; erfassen, worum es hier geht, was ist verborgen, was klar. Den Verlauf verstehen und den Fortgang stoppen, die Perspektive wechseln, sich in die Lage des Bürgers hineinversetzen – auch das noch, so wie der schaut und laut wird? Den kleinsten gemeinsamen Nenner finden. Professionell sein, dem Bürger helfen, sich zu beruhigen: Langsam das Gespräch zum Anliegen führen, Struktur vorgeben, fachlich sein, das ist gut für den Kopf.

Der braucht etwas zu tun. Das hilft Emotionen, sich aufzulösen.

„Ich wollte doch nur meine Hochzeit anmelden.“

„Ich sagte ihm doch nur, dass er vier Dokumente beizubringen hat.“

### Der Widerstand

Das mit dem Konflikt ist Ihnen zu einfach? Nun, dann legen Sie noch einen Widerstand drauf: Menschen wollen nicht immer sofort, dass ein anderer im Gespräch ihre wahren Beweggründe, Absichten erkennt. Manchmal, weil sie selbst nicht wissen, weshalb das so ist. Manchmal wollen sie uns nicht wissen lassen, was los ist. Das eine unbewusst, das andere bewusst. Wir können das sehen, hören oder empfinden. Doch brauchen wir Übung, Wissen und Können, um es herauszufinden, und Zeit, um solche Widerstände im Gespräch aufzulösen. Sie können es auch mit Gelassenheit probieren: den Widerstand annehmen, akzeptieren. Das fällt Ihnen schwer? Schon allein der Gedanke lässt Sie eine innere Wand hochzimmern: Ich soll den Bürger akzeptieren, verstehen, der gerade anfängt, die Arme zu verschränken, laut zu werden, mich mit Nachfragen zu fordern, der meine Belastungsgrenzen testet, der ständig alles wiederholt, sich in Wortschleifen verfangt und der unendlich viel erzählen will? Ja, genau das. Das geht auch andersherum, der Bürger ist Ihnen gegenüber gelassen, denn er bekommt ja auch mit, was bei Ihnen los ist. Doch einer fängt eben an: Gelassenheit ...

### Das Problem

Ich sitze immer noch der Standesbeamtin gegenüber. Für mich war es erst mal nur ein Gang ins Amt. Jetzt wurden daraus drei weitere. Ich überlegte. Ich rechnete. Ich dachte nach. Meine Backenknochen schickte ich in den Ruhemodus, sie soll es ja nicht sehen, sonst denkt sie vielleicht, ich bin ein Wutbürger. Denn Wut bekam ich, weil ich nicht verstand: Traut die Kommune nicht den Dokumenten der eigenen Behörde? Es steht doch im Ausweis, dass es ein amtliches Geburtsdatum gibt. Im Scheidungsurteil steht, dass ich geschieden wurde. Der Bürgerservice nebenan hat doch meine Daten, dass ich hier wohne? Wozu das alles, warum soll ich drei weitere Behörden aufsuchen? Ist das eine Methode, die Stadtkassen in drei Städten zu füllen? Sind die Vorschriften noch aus dem Mittelalter? Will man sich Arbeit verschaffen? Und meine Zeit rennt. Haben

die hier ein Problem? Also überlegte ich: Wie wäre vorgehen, wenn ich was ändern will:

- Die komplexe Situation rund um die „Bestellung einer Eheschließung“ modellieren und die Ziele der Veränderung definieren, das schließt einen IST-SOLL-Vergleich ein
- Die Wirkungsverläufe analysieren: Faktoren, die sich beeinflussen und wie sie es tun
- Veränderungsmöglichkeiten erfassen und interpretieren
- Lenkungsmöglichkeiten klären
- Die Lösung verwirklichen, den Erfolg beobachten, nachbessern

Werden die nächsten Antragsteller schon etwas davon haben, eine Veränderung erkennen? Klar, sie müssten auch mal den alten Verlauf erlebt haben. Oder gewinnen die Vorschriften, die Gewohnheit, das Bewährte? Ich werde ja nie wieder hier sein ... Mein Kopf ratterte. Sage ich es der Dame? Und sie sieht nur meine Falten und den Ernst auf meinem Gesicht und das kann ganz schnell mit Aggression gleichzusetzen sein. Zu sehen ist dann: der Widerstand, die Störung, die holpernde Kommunikation, der Streit. Da ist dann auch er: der Konflikt. Interaktive Arbeit eben. Wie das so ist.

Jürgen Hartmann  
Dipl.-Phil., Betriebswirt

Vielen



Für Ihre Aufmerksamkeit!

## Seminartermine Januar 2017

Termin	Thema	Seminarort	Seminar-Nr.
10.01.017 & 24.01.17 & 31.01.2017	Mietrecht—Grundlagen	Halle	S 060.53/16-02D
12.01.2017	Bewertung von Beamtenstellen nach dem KGST—Gutachten	Halle	K 011.43/16-02
19.01.2017	Rechtsänderungen 2017: Die neue Vergabeordnung VOL unterhalb der .....	Halle	K 061.09/17-02
25.01.2017	Die vorläufige Entscheidung im SGB II	Magdeburg	K 050.09/17-01

## Seminartermine Monat Februar 2017

Termin	Thema	Seminarort	Seminar-Nr.
13.02.2017	Datenschutz bei Leistungsträgern Sozialdatenschutz in Kommune und Jobcenter	Magdeburg	K 050.08/17-01
13.02.2017	Risikomanagement in Kommunen und öffentlichen Unternehmen	Magdeburg	K 022.29/17-01
15.02.2017	Optimierte Jahresabschlussarbeiten	Magdeburg	K 020.43/17-01
20.02.-21.02.2017	Das Prüfen von Jahresabschlüssen und Wirt- schafts- und Erfolgsplänen in Eigenbetrieben und öffentlichen Unternehmen	Magdeburg	K 020.46/17-01
28.02.2017	Umsetzung der Entgeltordnung— Vertiefungsseminar	Halle	K 011.42/17-02

*Bildung  
kann  
einen sehr  
glücklich  
und  
gelassen  
machen.*

## Seminartermine Monat März 2017

Termin	Thema	Seminarort	Seminar-Nr.
01.03.-02.03.2017	Stellenbewertung & Eingruppierung nach TVöD	Halle	K 011.06/17-02
01.03.2017	Fachkenntnisse im Umgang mit leicht verderblichen Lebensmitteln	Halle	K 040.05/17-02
06.03.2017	Reichsbürger—Rechtliche Betrachtung und Hintergründe	Magdeburg	K 032.57/17-01
07.03.2017	Aktuelles Gaststättenrecht in Sachsen- Anhalt	Magdeburg	K 032.67/17-01
09.03.2017	Führen eines Baumkatasters	Halle	K 070.00/17-02
13.- 14.03.2017	Der amtliche Stellenplan ....	Magdeburg	K 011.25/17-01
15.03.-16.03.2017	Gestaltung und Moderation von Hilfeplangesprächen	Halle	K 050.05/17-02
16.03.2017	Bewirtschaftung und Entwicklung von Friedhöfen	Magdeburg	K 032.01/17-01
22.03.2017	Wirtschaftlichkeitsberechnung i. d. Verw.	Halle	K 020.49/17-02
23.03.2017	Notwendige Inhalt des Bußgeldbescheid	Magdeburg	K 032.62/17-01
27.03.2017	HundeG LSA—ordnungsrechtliche Fragen der Hundehaltung	Magdeburg	K 032.44/17-01

## Die Entgeltordnung bewegt das gesamte Land...und auch die Studieninstitute

Seit 1963 treffen sich jährlich die Leiter der Studieninstitute und Verwaltungsschulen aus dem gesamten Bundesgebiet zu einem Austausch. In diesem Jahr war Sikosa Gastgeber für die 54. Tagung des Bundesverbandes der Studieninstitute und Verwaltungsschulen vom 24.10. bis 26.10.2016. Die Tagung fand in Magdeburg statt. Ein weiterer Themenschwerpunkt war die neue Entgeltordnung. Hier gab es einen Austausch mit Herrn Thomas Herbing, Bundesfachgruppenleiter des Fachbereiches allgemeine Kommunalverwaltung sowie Herrn Dirk Reidelbach, stellvertretender Geschäftsführer der Vereinigung der kommunalen Arbeitgeber-

verbände insbesondere zur Frage der Prüfungspflicht.

Besonderen Raum nahm der Austausch zu den Mindestanforderungen an die Inhalte des Beschäftigtenlehrgangs II ein. Hier konnte der Entwurf eines Kompetenz- Rahmenlehrplanes für Beschäftigtenlehrgänge II verabschiedet werden. Dies ist ein wichtiger erster Schritt zur Herstellung der bundesweiten Vergleichbarkeit des Abschlusses zum/zur Verwaltungsfachwirt. Die Inhalte der beim SIKOSA durchgeführten Beschäftigtenlehrgänge II entsprechen bereits dem Entwurf des Rahmenlehrplans.

## Hinweise zum neuen Katalog 2017

Ende November ist der neue Katalog erstmalig als Jahreskatalog bei Ihnen eingegangen. Aus der Umfrage zur Aktualisierung der Kontakte und der gewünschten Anzahl hat sich im Zuge der Rückmeldungen ergeben, dass in Vielzahl auch die digitale Darstellung unseres Angebotes genutzt wird. Prinzipiell bildet der Katalog immer einen Planungsstand ab. Aus diesem Grunde möchte ich Sie gern einladen, sofern Sie Themen oder Veranstaltungsorte vermissen, melden Sie sich einfach bei Frau

Meumann, Frau Thiem, Herrn Adler oder Frau Stichnoth. Im neuen Katalog werden Sie neue Veranstaltungen und Dozenten an unseren beiden Standorten wiederfinden. Ziel unseres Fortbildungskataloges war es die Themenbreite unseres Seminarangebotes zu offerieren und Ihnen zuerst inhaltlich ein Angebot zu unterbreiten. In Abstimmung mit unseren Dozenten sind wir in der Lage auch kurzfristig auf Ihre Wünsche und Be-

dürfnisse einzugehen an allen unseren Standorten. Im Katalog werden Sie den Hinweis auf die Benutzung der Erwartungsabfragen finden. Diese Erwartungsabfrage ist für Inhouseseminare und Seminare, die auf spezielle praktische Fragestellungen der Teilnehmer bereits seit Mai 2016 im Einsatz. Sofern Sie spezielle Anliegen in einem Seminar haben, fordern Sie die Erwartungsabfrage einfach mit der Anmeldung ab.

Noch ein Hinweis für alle Mitglieder:

Sofern Sie über spannende oder erfolgreiche Projekte berichten möchten, benutzen Sie uns einfach. Gern nehmen wir auch aus ihrem kommunalen Alltag Informationen, Mitteilungen und Anregungen in unseren Newsletter auf. Setzen Sie sich dazu gern per Mail ([katrin.stichnoth@sikosa.de](mailto:katrin.stichnoth@sikosa.de)) mit uns in Verbindung.

## **Ist schon wieder Jahresende?**

Ist schon wieder Jahresende?  
Egal, wie ich es dreh' und wende  
es ändert nichts daran  
bald schon fängt ein Neues an.

Freud und Leid war dabei  
egal - es ist vorbei.  
Was steht vor der Tür?  
Was mag es sein, was bringt man mir?

Auch das muß jetzt noch nicht belasten  
besser ist es, mal zu rasten,  
ein bißchen zu verweilen,  
anstatt ständig nur zu eilen.

Ein bißchen innehalten, hier und jetzt  
so dass für dieses Jahr zu guter Letzt  
ein bißchen Ruhe einkehrt und Besinnen  
dann kann ein Neues bald beginnen.

Ich wünsche dir einen guten Rutsch zu gegebener Stunde  
und einen frohen Start zur neuen Runde  
Glück, Gesundheit, Wohlergehen  
und dass die Menschen sich verstehen.



Rita Lachmann



**In diesem Sinne wünschen wir allen :**

*2* Frohe  
Weihnachten  
und ein gutes  
neues   
*Jahr* *17*

**Das Team des Studieninstitutes für kommunale Verwaltung Sachsen—Anhalt e. V.**