

## **Fließende Kommunikation im Büro – für eine störungsfreie Verständigung**

### Teil 1

*Die perfekte Kommunikation am Arbeitsplatz halten viele für eine Utopie, die nicht zu realisieren ist. Auch wenn das Kommunikationsmanagement immer ausgeklügelter wird und unzählige Tipps zur Verbesserung der Gesprächskultur kursieren, bleiben Kollegen, Vorgesetzte und Chefs doch immer Menschen mit ihren persönlichen Macken und Empfindlichkeiten. Daher sind Kommunikationsstörungen im Arbeitsalltag einerseits programmiert, lassen sich aber in kleinen Einzelschritten verringern oder sogar beseitigen.*



Wer schreit, hört auf zu denken

### **Charismatische Menschen haben mehr Kommunikationstalent**

Wer das Talent besitzt, gut zu kommunizieren, wird meistens als sympathisch und kompetent eingeschätzt. Er ist in der Lage, das Gespräch nicht nur zu steuern, sondern auch zu beeinflussen, wie er von seinem Gegenüber wahrgenommen wird. Das eigene Charisma zu stärken, ist daher wichtig für alle, die Verantwortung tragen oder übernehmen wollen.

Die persönliche Ausstrahlung ist von mehreren Faktoren abhängig, z. B. von der äußeren **Erscheinung** und der **Körpersprache**, von der **Stimme** und der Fähigkeit, **zuzuhören** und im **Augenkontakt** zu bleiben. Eine Portion **Humor** und **Herzlichkeit** gehören ebenfalls zu einer charismatischen Persönlichkeit. Charisma scheint manchen Menschen angeboren, es lässt sich aber auch durch Coaching oder Seminare lernen.

### **Misverständnisse entstehen durch schwache Kommunikation**

Miteinander reden heißt noch lange nicht, sich auch wirklich zu verstehen. Das lateinische Wort “communicare” steht für “teilen, teilhaben lassen, mitteilen” und für “vereinigen, gemeinsam machen”. Es enthält bereits alle wichtigen Punkte für eine fließende Kommunikation im Büro. Die Betonung liegt auf “miteinander” und nicht auf “gegeneinander”.

Wird der Fluss der Kommunikation gestört, fühlen sich die meisten Mitarbeiter nicht wohl. Denn nur eine fließende Kommunikation, die die nonverbale mit einschließt, kann ein funktionierendes Bindeglied zwischen Menschen sein. Dafür ist es wichtig, die Bedürfnisse des Gesprächspartners zu respektieren und sich Gedanken über die richtige Wortwahl zu ma-

chen. Ist Business-Sprache angebracht, oder sollte man sich lieber ein wenig umgangssprachlich ausdrücken, um verstanden zu werden? Wird langsam genug und konsequent aus der Ich-Perspektive gesprochen? Diese Fragen sind für eine gute Kommunikation nicht zu unterschätzen.

## Grundregeln fließender Kommunikation lernen

Es lohnt sich, wenn man diese erlernt und bewusst einsetzt. Denn mithilfe einer klaren Verständigung untereinander laufen die Alltagsgeschäfte wesentlich reibungsloser ab. Irritationen zwischen Kollegen führen zu Zeitverlust und schlechter Stimmung. Wer sich zielführend verständigt, wird ernst genommen und erreicht mehr. Die Kunst, ein Gespräch zu steuern, ist nicht gleichbedeutend mit Manipulation, sondern ein Vorteil für beide Seiten.

### Ein Beispiel:

Aufträge oder Anweisungen zu erteilen, fällt nicht jedem leicht. Die Höflichkeit am Arbeitsplatz gebietet schließlich, dass dies nicht in Form eines Befehls erfolgen kann. Um nicht anzuecken, behilft sich mancher damit, eine Bitte in eine Frage zu kleiden. Das klingt dann so: "Könnten Sie bitte vielleicht mal ...?" Das Ergebnis liegt auf der Hand: Die Frage, die ja eigentlich eine Aufforderung sein sollte, steht im Raum, und es geschieht – nichts. Wer sich traut nachzufragen, erhält vermutlich zur Antwort: "Ich dachte, das sei nicht so eilig."

Ähnlich läuft es ab, wenn die Bitte so ausgedrückt wird: "Könnten Sie mir die Zahlen aus dem ersten Halbjahr bitte auflisten?" Auch wenn die Antwort "Ja, gern" lautet, wird die Aufstellung auf sich warten lassen. Um den Kollegen nicht zu verärgern, unterbleibt die Erinnerung an seine Zusage.

## Fließende Kommunikationsmethoden umsetzen

Mehr Erfolg haben Aufträge, die nicht aufgeschoben werden können. Denn "so bald wie möglich" heißt es für den einen heute oder morgen, der eingespannte Kollege wird es aber möglicherweise als "irgendwann nächste Woche" auslegen. Dabei ist es gar nicht schwer, einen klaren Auftrag in Worte zu fassen: "Ich benötige die Zahlen aus dem ersten Halbjahr. Bitte stellen Sie sie mir bis morgen früh um 10.00 Uhr zusammen und schicken Sie sie per Mail." Erfolgt eine Zustimmung, besteht eine feste Zusage, auf die man sich berufen kann.

Die Bereitschaft, den Auftrag auszuführen, wird noch verstärkt, wenn seine Dringlichkeit erläutert wird: "Beim Meeting morgen Mittag muss ich einige Vergleichszahlen parat haben." Sympathisch und verbindlich klingt der Zusatz: "Lässt sich das so schell machen?"

Das Prinzip ist also ganz einfach und stellt sich umgekehrt folgendermaßen dar: Wird man selbst auf unklare Art um etwas gebeten, kann daraus noch eine gute Kommunikation werden. Die einfache Rückfrage "Bis wann benötigen Sie die Unterlagen?" klärt den Sachverhalt und hilft beiden Gesprächspartnern, zu einer präzisen Absprache zu kommen. **Mit- und vordenkend ist also immer angesagt!**