

Fließende Kommunikation im Büro – für eine störungsfreie Verständigung

Teil 2

Interne Kommunikation – von Kollege zu Kollege



Jemanden ein Lächeln schenken

Häufig klagen Büroangestellte und andere Arbeitnehmer darüber, dass die interne Kommunikation im Betrieb nicht funktioniert. Im Sinne eines guten Betriebsklimas, das entscheidend zur Motivation im Job beiträgt, kann jeder Einzelne etwas dafür tun, die Hemmschwellen abzubauen. Wie das geht? Ganz einfach – indem miteinander geredet wird.

Sich mit Kollegen zu unterhalten heißt weder, sie mit ungefilterten Informationen zu überschütten noch mit ihnen den neuesten Tratsch auszutauschen. Gemeint ist ein lockerer Austausch, der informelle Kommunikation genannt wird. Wer mit einem Kollegen im Gespräch bleibt – z. B. in der Mittagspause oder in der Kaffeeküche – hält besser den Kontakt. Dieser lässt sich durch einen Anruf oder eine Mail von Zeit zu Zeit verstärken.

Ein Beispiel: Nach der Versendung eines Besprechungsprotokolls kann man nach einer Weile anrufen und sagen: “Sie haben Post von mir. Ich würde einzelne Punkte gern in einem persönlichen Gespräch ausführen. Wäre Ihnen die Mittagspause dafür recht?” Unter vier Augen lassen sich Missverständnisse viel leichter ausschließen. Rückfragen können sofort beantwortet werden, und schon fließt die Kommunikation.

Mit etwas **Feingefühl** und **menschlicher Wärme** klappt die informelle Kommunikation noch besser. Feste Regeln oder Ansprüche auf Information und Austausch gibt es im rein zwischenmenschlichen Bereich nicht, aber unter manchen Kollegen haben sich bestimmte Rituale eingebürgert wie der gemeinsame Gang in die Kantine, Tippgemeinschaften und vieles mehr. Meistens bewährt es sich, solche Gewohnheiten zu pflegen. Man kann sie aber auch gezielt durchbrechen, um einer Cliquenbildung vorzubeugen, die manchem das Gefühl gibt, ausgeschlossen zu werden.

Smalltalk – gut für die Chemie unter Kollegen

Wer kennt nicht diese Situation:

Eine Gruppe von Kollegen lacht und scherzt gemeinsam, und man selbst steht daneben und denkt: Warum redet keiner mit mir? Warten, dass die anderen auf einen zukommen, kann sehr frustrierend sein – selbst auf andere zuzugehen, hingegen ein Erfolgserlebnis werden. Es geht schließlich nur um Smalltalk.

Damit ist ein zwangloses Gespräch über Banalitäten gemeint, z. B. über das Wetter. Diese Art der Unterhaltung liegt nicht jedem, manche halten sie für glatte Zeitverschwendung. Wenn es einem aber gelingt, locker miteinander zu plaudern, findet sich auch im professionellen Miteinander schneller ein gemeinsamer Draht. **Smalltalk ist nichts weiter als eine Möglichkeit, Kontakte zu knüpfen und zu halten.** Selbst wer eine eher beiläufige Konversation belanglos findet, sollte die Kunst des Smalltalks beherrschen.

Vor harten Verhandlungen z. B. kann es die Atmosphäre entkrampfen, wenn ein paar Minuten Smalltalk betrieben wird, ehe sich die Kontrahenten auf ihre Fachkompetenz konzentrieren. Niemand erwartet etwas besonders Originelles oder Schlaues, es kann etwas ganz Simples sein wie die Bemerkung über die Hitze im Raum.

Kollegen untereinander verständigen sich häufig über **Gesten, Blicke, Mimik** und Stimmlage. Dabei kommt es weniger auf den Inhalt an als auf den verbindlichen Eindruck, den andere gewinnen. Offene oder W-Fragen, die mit WIE, WARUM usw. beginnen, können von einem Kollegen beantwortet werden, ohne dass er zu viel von sich preisgeben muss. Interessierte Fragen halten eine Unterhaltung in Schwung. **NoGo's beim Smalltalk** sind Krankheiten, Liebeskummer, Politik, Religion und abfällige Bemerkungen über Chefs und Kollegen.

Zettelalarm am Arbeitsplatz

Eine spezielle Variante der informellen Kommunikation und ein Indiz, dass diese im Argen liegen könnte, ist der sogenannte **Papierkrieg unter Kollegen**. Jeder kennt diese unbeliebten Pamphlete in der Toilette, auf denen die Handhabung der Klobürste erklärt wird. Oder Zettel am Kühlschrank mit der Aufschrift "Wer klaut hier immer die Milch?".

In einem Unternehmen arbeiten die unterschiedlichsten Menschentypen zusammen. Nicht alle sprechen offen an, was ihnen missfällt. Also machen sie ihrem Verdross auf einem Zettel Luft – oft anonym. Meistens wissen die anderen sowieso, wo der Papierkrieger sitzt. Ist die Zettelbotschaft witzig abgefasst, gibt es jedenfalls einen gemeinsamen Lacher, ist sie hämisch oder diffamierend, kann nur eines helfen: abreißen, vor versammelter Mannschaft zerknüllen und ab in den Papierkorb, am besten mit einem Kommentar wie: "Kann mir nicht vorstellen, dass jemand in unserer Abteilung so einen Mist verzapft!"

Manchmal geht der Papierkrieg über Tage und Wochen. Wenn der Anlass dafür eine verdreckte Kaffeeküche oder ein sonstiges Ärgernis ist, gibt es auch noch die Möglichkeit, sich mithilfe der informellen Kommunikation darüber zu verständigen, den Stein des Anstoßes zu beseitigen.