



Foto © qay | pixelio.de

Das tägliche A und O: Kommunikation

Am 12. März 2013 stand die QM-Sprechstunde unter dem Motto „Kommunikation x 2“. Auch kleine Tipps sind hilfreich – so haben mir Teilnehmer des Webinars bestätigt. Sie haben ihre tägliche Kommunikationspraxis im Anschluss überdacht und herausgefunden, warum sie schon im Ansatz nicht funktioniert. Inzwischen sind die Aufzeichnungen der QM-Sprechstunde bereits Gesprächsstoff unter Kollegen. Das freut mich natürlich sehr.

Hier sind die beiden Themen der QM-Sprechstunde für Sie zusammengefasst.

Informelle Kommunikation

Der größte Teil der geschäftlichen Kommunikation findet informell statt. Darunter versteht man generell Gelegenheitsgespräche, die

- ohne Verabredung
- ohne Anwesenheitsliste
- ohne Protokoll

stattfinden. Wer da ist, ist da und redet mit.

Im Gegensatz dazu stehen geplante Veranstaltungen wie Meetings, Besprechungstermine, vereinbarte Telefonate usw.

Nun sind in einem Unternehmen durchschnittlich zwischen [88 und 93% der Kommunikation](#) ungeplant. Der Versuch sie zu regulieren würde scheitern. Viel eher würden Informationen gar nicht mehr fließen.

Zufallsbeispiele gibt es genug: Die Sachbearbeiterin trifft sich in der Raucherpause mit „ihren“ Kollegen aus der Produktion. Kaum hört sie mit dem Rauchen auf, versiegt der Austausch und die Produktion gerät stellenweise sogar ins Stocken.

Der Wert der gelegentlichen Gespräche in Teeküche, Pausen, auf dem Flur oder dem Parkplatz sind also unbestritten, auch wenn sie häufig eher negativ als Tratsch und „Stimmung machen“ wahrgenommen werden. Negative Einflüsse lassen sich nicht vermeiden. Abgesehen davon, geschieht oftmals mehr Stimmungsmache in nicht oder schlecht moderierten Meetings.

Nachteilig ist, wenn nicht alle beim Gespräch anwesend sind, obwohl sie das Thema betrifft. Beauftragen Sie „Boten“ gezielt Kollegen zu informieren. Es wäre ungünstig, sich dann auf das „wenn-ich-ihn/sie-sehe“-Gespräch zu verlassen.

Unterstützen Sie die positiven Aspekte der Spontan-Gespräche mit attraktiven Teeküchen und Pausenräumen. Sie werden in kleinen Gruppen am runden Stehtisch mehr Aktivität und Kreativität erleben als jemals in einem Meeting.

Senden Sie auf dem richtigen Kanal

Warum werden Sie nicht erhört?

Die Antwort kann vielseitig sein, doch setze ich an einem einfachen Punkt an: Senden Sie auf dem richtigen Kanal? Jeder von uns hat seinen Lieblingskanal. Die einen lesen lieber, die anderen hören lieber zu.

Es ist schon frustrierend, wenn Sie in Überstunden einen detaillierten Bericht ausarbeiten, diesen ihrem Vorgesetzten überreichen und als Reaktion nur ein „Können Sie es mal eben zusammenfassen?“ hören.

Andersherum haben Sie sich darauf verlassen, alle Informationen mündlich zu liefern. Sie haben sich sogar alle erdenklichen Argumente zurechtgelegt und sind gewappnet. Statt Ihnen zuzuhören zerrupft Ihr Vorgesetzter das Handout, das Sie „nur zum Zeigen“ mitgebracht haben.

Solche Situationen sind ein Zeichen dafür, dass zwei verschiedene Kanäle aufeinanderprallen. Der eine braucht einen „Flüsterer“, damit er Informationen wahrnimmt, der andere muss sie selbst sehen.

Wechseln Sie den Kanal

Wenn Sie das Gefühl haben, bestimmte Personen nicht zu erreichen, hinterfragen Sie zunächst einmal Ihren eigenen Lieblingskanal. Wenn jemand Geburtstag hat, rufen Sie dann lieber an oder schreiben Sie lieber? Wann nehmen Sie Informationen besser, also umfassender auf: wenn Sie sie hören oder lesen? Wie geben Sie Informationen lieber? Überlesen Sie Informationen? Überhören Sie Sätze, die Kollegen im Vorbeigehen sprechen?

Dann können Sie sicherlich auch die Kanäle anderer herausfinden: Ruft der Kollege Sie an, nachdem er Ihre Mail bekommen hat, um sich zu vergewissern? Oder bittet er um eine schriftliche Nachricht, obwohl er eigentlich in E-Mails ertrinken müsste?

Wenn Sie den Kanal nicht wechseln, erreichen Sie immer nur die gleichen Leute. Wollen Sie das?