

Gerade halten: Oft wird vergessen, dass man mit der gesamten Erscheinung etwas über sich mitteilt, also kommuniziert.

Foto: Landpixel



Gut ankommen

Kommunikationsfähigkeit im Beruf unter Beweis stellen



Regina Schäfer ist Expertin für Unternehmenskommunikation. Hierzu berät sie Firmen und veröffentlicht ihr Wissen als Dozentin und Fachautorin.

Ein angemessenes Kommunikationsverhalten ist das A und O im Beruf. Doch was versteht man genau darunter und warum ist es gerade für Auszubildende und Berufseinsteiger/innen so wichtig? Die LZ Rheinland befragte die Expertinnen Ingrid Ute Ehlers und Regina Schäfer, wie man seine Kommunikationsfähigkeit bei den unterschiedlichsten Gelegenheiten unter Beweis stellen kann.

Am Arbeitsplatz gelten bestimmte Spielregeln für den Umgang miteinander und das Auftreten gegenüber Kunden, Lieferanten und Geschäftspartnern. Deshalb ist es gerade für Berufseinsteiger/innen besonders wichtig, sich mit diesen Spielregeln zu beschäftigen, wenn der Berufseinstieg gelingen soll – ganz gleich, ob sie in die betriebliche Ausbildung starten oder nach der Ausbildung ihre erste Stelle antreten. In beiden Fällen kommt der Kommunikationsfähigkeit eine besondere Bedeutung zu. Damit gehört sie zu den Schlüsselkompetenzen im Beruf. Kaum ein Stelleninserat, das diese Kompetenz nicht einfordert, kaum ein Unternehmen, das nicht betont, wie wichtig Kommunikationsfähigkeit beim Berufsstart und danach ist.

Beim Berufsstart geht es nicht vorrangig um die fachlichen Inhalte,

sondern darum, sich schnell in ein Team zu integrieren und mit den anderen Teammitglieder, aber auch mit Vorgesetzten, Kunden und Lieferanten gut auszukommen. Damit gelingt es, die gestellten Aufgaben im Arbeitsalltag zügig, zielorientiert und spannungsfrei zu erledigen. Doch gerade bei der Kommunikationsfähigkeit bestehen häufig Missverständnisse darüber, wie die Anforderungen an eine angemessene Kommunikationskultur im Beruf lauten und welchen Stellenwert das eigene Kommunikationsverhalten für andere hat. Es lohnt sich also, sich so früh wie möglich mit diesem Thema zu beschäftigen. Gut mit anderen kommunizieren zu können, bringt einem viele Vorteile:

- Durch Kommunikationsfähigkeit gewinnt man größere Sicherheit im Umgang mit anderen.
- Eine gelungene Kommunikation verringert Missverständnisse und den damit verbundenen Ärger.
- Wer kommunikationsfähig ist, kann seine Meinung angemessen vertreten.
- Kommunikationsfähigkeit sorgt für hohe Wertschätzung von Seiten der Vorgesetzten.

- Wer kommunikationsfähig ist, kann sich besser auf sich ändernde Rahmenbedingungen in der Arbeitswelt einstellen.

- Mit Kommunikationsfähigkeit schafft man ein vertrauensvolles Verhältnis zu Kunden und/oder Lieferanten.

► Die wichtigsten Aspekte

Hier lassen sich die folgenden Bereiche definieren:

- Kommunikation durch das eigene Auftreten
- Kommunikationsverhalten im persönlichen Gespräch
- Kommunikation am Telefon

► Das eigene Auftreten

Es ist hilfreich, sich in diesem Zusammenhang die Erkenntnis des Kommunikationswissenschaftlers Paul Watzlawick zu vergegenwärtigen: „Man kann nicht nicht kommunizieren.“ Stammt aus dem letzten Jahrhundert und stimmt immer noch. Allerdings wird die Bedeutung dieser Erkenntnis gerade von Berufseinsteiger/innen unterschätzt: Oft wird vergessen, dass man mit der gesamten Erscheinung etwas über sich mitteilt, also kommuniziert. Vielfach wird der Begriff „Kommunikation“ vorrangig auf den Vorgang des Sprechens bezogen oder auf Texte wie E-Mails oder SMS. Dabei ist die Form der „wortlosen“ Kommunikation im Grunde die einfachste und unauwändigste Form – wenn man die



Ingrid Ute Ehlers ist Spezialistin für Projekt-Management. Sie vermittelt praxisorientiertes Know-how in Beratung und Training sowie als Fachautorin.



entsprechenden Spielregeln beachtet. Im Folgenden sind die wichtigsten Aspekte zusammengestellt.

► Auf die Körperhaltung achten

Aus der Art und Weise, wie man sich bewegt und welche Körperhaltung man einnimmt, schließen andere Menschen auf die Gemütsverfassung und sogar auf den Charakter einer Person.

Wer morgens mit hängendem Kopf zur Arbeit schlurft und seine Kollegen mit grimmigen Blicken bedenkt, wird wohl kaum als eine Person wahrgenommen, die ihre Arbeit gerne macht und engagiert bei der Sache ist. Auch wenn es manchmal schwer fällt, weil man ungeschlafen ist oder man sich am Morgen schon über etwas geärgert hat – andere Menschen erwarten eine gewisse Ausgeglichenheit im Auftreten – besonders im Beruf. Deshalb ist es empfehlenswert, Körpersignale zu vermeiden, die von anderen als schlechte

Laune, mangelndes Engagement und Desinteresse interpretiert werden:

- Statt schlurfend zu laufen die Füße heben und sich schwingvoll fortbewegen.
- Eine aufrechte Körperhaltung ohne hängende Schultern einnehmen.
- Den Kopf nicht gesenkt halten, sondern den Blick nach vorne richten.
- Kopfhörer abnehmen, wenn Kontakt mit Kollegen, Vorgesetzten oder Lieferanten zu erwarten ist.
- Statt gelangweilt gucken, lieber auch mal lächeln.

► Aufmerksames Verhalten zeigen

Darüber hinaus wissen es andere Menschen zu schätzen, wenn man ihnen (nicht nur) im Berufsalltag mit Aufmerksamkeit, Rücksichtnahme und

Hilfsbereitschaft gegenüber tritt. Dies alles kann man mit kleinen Gesten, ohne etwas zu sagen, wirkungsvoll demonstrieren:

- Anderen die Tür aufhalten
- Jemandem den Vortritt lassen
- Jemandem etwas tragen helfen
- Einer Person einen schweren Gegenstand abnehmen
- Etwas aufheben, was jemand Anderem heruntergefallen ist
- Jemandem ein Werkzeug oder Arbeitsmittel anreichen
- Jemandem die Autotür öffnen

► Angemessenen Abstand halten

Der angemessene Körperabstand ist ebenfalls ein Signal, mit dem man am Arbeitsplatz seine Kommunikationsfähigkeit zeigen kann, denn dann fühlt man sich beim beruflichen Kontakt mit anderen wohl – und die Gesprächspartner ebenfalls. Anderen „auf die Pelle zu rücken“ führt bei den meisten Personen zu Unbehagen. Man muss nur daran denken, wie unwohl man sich S-Bahnen zur Hauptverkehrszeit, voll besetzten Aufzügen und unangenehm drängelnden Personen in Warteschlangen fühlt.

Als Faustregel gilt: Die private Schutzzone anderer respektieren und mindestens einen Abstand von circa

Die Karriereleiter: Mit dem richtigen Benehmen ist der Weg frei nach oben.

Foto:
fotogestoeber –
Fotolia.com

Fortbildung mit Finanzspritze

Finanzspritze gefällig? Es gibt viele Möglichkeiten, sich die Fortbildung fördern zu lassen.

Bildungsscheck NRW: An Fort- und Weiterbildungen interessierte Beschäftigte sowie Betriebe, die sich eine weitere Qualifizierung ihrer Mitarbeiter wünschen, können für den Bildungsscheck einen Antrag stellen. Voraussetzungen sind, dass Antragsteller in NRW wohnen beziehungsweise in NRW arbeiten. Betriebe, die einen Antrag stellen, dürfen aber nicht mehr als 249 Angestellte haben. Unterstützung erhalten auch Existenzgründer in den ersten fünf Jahren ihrer Selbstständigkeit sowie Un- und Angelernte. Förderfähige Fort- und Weiterbildungen müssen fachliche Kompetenzen und Schlüsselqualifikationen vermitteln. Der Antrag dafür kann einmal jährlich gestellt werden. Mit dem Scheck können bis zu 50 % der Weiterbildung fi-

nanziert werden, die maximale Höhe beträgt jedoch 200 €.

Aufstiegsförderungsgesetz: Mit dem „Meister-BAföG“ werden vor allem Handwerker angesprochen, die ihren Meister oder Techniker machen wollen. Bezuschusst werden auch die Fortbildungen zum Fachkaufmann, Krankenpfleger, Betriebsinformatiker, Programmierer oder Betriebswirt. Es gibt keine Altersbeschränkung. Hierbei handelt es sich um eine Mischung aus Darlehen und Zuschuss. Bis zu 10 226 € Unterstützung erhält der Antragsteller bei Lehrgangs- und Prüfungsgebühren. Vom Staat werden 30,5 % der Kosten bezuschusst, für den Rest der Fortbildung wird ein zinsgünstiges Darlehen geboten. Als Be-

dingung gilt, dass Aufstiegsfortbildungen mindestens 400 Unterrichtsstunden betragen müssen. Im Fall von Vollzeit-Fortbildungen gibt es einen Zuschuss beziehungsweise ein Darlehen für den Lebensunterhalt. ◀



Die private Schutzzone von rund 50 cm sollte eingehalten werden. Bei Besprechungen mit der Begutachtung von Schriftstücken kann es dagegen kurzfristig schon einmal etwas enger werden.

Foto: Landpixel



50 cm einhalten. Davon ausgenommen sind Situationen, in den man arbeitsbedingt für eine begrenzte Zeit enger zusammenstehen muss, wenn man zum Beispiel gemeinsam ein Schriftstück begutachtet, gemeinsam handwerkliche Arbeiten verrichtet, zusammen ein Gerät bedient oder ein Fahrzeug be- oder entlädt.

Direkter Körperkontakt – wie beispielsweise jemanden an der Schulter berühren oder den Arm um die Schulter legen – ist nur dann in Ordnung, wenn man denjenigen bereits persönlich kennt und er einem vertraut ist.

Allerdings sollte man auch darauf achten, dass der Körperabstand beim Gespräch nicht zu weit gewählt wird, denn dann fühlen sich die Gesprächspartner auch nicht wohl, weil sie den Eindruck haben könnten, man wollte mit ihnen möglichst wenig zu tun haben. Daher ist ein Abstand von 50 cm bis maximal 150 cm für Gespräche angemessen.

► **Reviere respektieren**

Das Revier bezeichnet einen Raum, einen Platz oder einen Gegenstand, den jemand als sein Hoheitsgebiet betrachtet. Es gilt als Zeichen des respektvollen Miteinanders, diese Reviere zu beachten und beispielsweise nicht ungefragt in Reviere anderer „einzudringen“.

Logisch, dass die Reaktion heftig ausfallen kann, wenn andere das eigene Revier verletzen. So kommt es gerade im Beruf leicht zu verärgerten Reaktionen oder auch einem handfesten Krach, weil man als Neuling die Reviere seiner Kolleginnen, Kollegen und

Vorgesetzten (noch) nicht kennt. Solche Reviere können je nach Branche und Beruf sein: der Kleiderspind, das Postfach, das eigene Büro, der Schreibtisch, das Handy, Akten und Unterlagen, Computerdateien, Werkzeuge, Arbeitskleidung oder der Stamplatz in der Kantine oder im Sitzungszimmer.

Die wichtigsten Regeln zur Beachtung von Reviergrenzen:

- Geschlossene Türen stellen eine Reviergrenze dar, daher unbedingt anklopfen und nicht einfach hineinspazieren.
- Bereiche, die persönliche Informationen anderer Personen enthalten (Postfächer, Schreibtischschubladen, Handys, Laptop) sind für andere absolut tabu.
- Werkzeuge, Arbeitsgeräte oder Arbeitskleidung darf man sich nicht ungefragt ausleihen, auch wenn man sie ganz dringend braucht.
- Stehen mehrere Sitzplätze zur Verfügung, sollte man immer fragen, ob dies der Stamplatz von jemandem ist, bevor man dort Platz nimmt.

► **Kommunikationsverhalten im persönlichen Gespräch**

Das Verhalten bei einem persönlichen Gespräch stellt gerade Berufseinsteiger/innen häufig vor große Herausforderungen. Aus Schule und Studium ist man einen eher lockeren Umgangston gewohnt, doch gerade bei Berufseinsteiger/innen wird darauf geachtet, ob diese ihren Gesprächsstil an das im

Beruf übliche Gesprächsverhalten anpassen können.

Die Gesprächssituationen sind vielfältig: Lagebesprechung, Auftragserteilung, Feedbackgespräch, Kritikgespräch, Bericht. Vielleicht auch nur ein kleiner Small Talk, bevor man sich dem eigentlichen Zweck des Gesprächs zuwendet.

Für alle diese Gelegenheiten folgen nun die wichtigsten Regeln bei der sprachlichen Kommunikation im Beruf.

► **Sich anderen vorstellen**

Man sollte sich im Beruf nie darauf verlassen, dass einen andere Personen sowieso kennen oder dass der Namen den anderen nicht wichtig ist. Deshalb wird erwartet, dass man sich beim ersten Kontakt mit Vornamen und Nachnamen vorstellt. Das bedeutet auch, dass man den vollen Namen nennt und keine Kurzformen oder Spitznamen, wie zum Beispiel „Hallo, ich bin der Matze!“, „Guten Tag, ich heiße Biggi!“.

► **Aufmerksam zuhören**

Aktives Zuhören ist wichtig, denn wenn man nicht gut zuhört, entgehen einem wichtige Informationen wie Bedeutungsunterschiede bei der Wortwahl oder zusätzliche Infos, die einem der Gesprächspartner durch Tonfall und Mimik liefert. Beim aktiven Zuhören geht es darum, dem Gegenüber Aufmerksamkeit zu schenken, Wertschätzung zu zeigen und angemessen auf das Gesagte zu reagieren. Dies drückt man am besten durch die folgenden Verhaltensweisen aus:

- Den anderen ausreden lassen.
- Den Gesprächspartner anschauen.
- Ab und zu zustimmend mit dem Kopf nicken – nicht als Zeichen der Zustimmung, sondern als Zeichen der Aufmerksamkeit.
- Das Gehörte mit eingestreuten Lauten oder knappen Statements kommentieren, wie „Okay“, „Ah, ja“, „Hm“ oder „Verstehe“.

► Lernbereitschaft zeigen

Gerade bei Lehrgesprächen und Unterweisungen erwarten Vorgesetzte, Ausbilder und Ausbilderinnen, dass man Interesse am Thema zeigt und ausdrückt, dass man mitdenkt.

Dies erreichen Sie so:

- Machen Sie sich Notizen.
- Fassen Sie mit eigenen Worten noch einmal zusammen, was der andere gesagt hat: „Okay, dann meinen Sie also, dass ...“
- Überprüfen Sie, ob Sie die verwendeten Fachausdrücke oder Abkürzungen verstanden haben und fragen Sie bei Bedarf nach.

► Durch gezielte Fragen Engagement vermitteln

Wenn man einen Arbeitsauftrag erhält, sollte man sicherheitshalber so lange nachfragen, bis alles geklärt ist, damit man die erteilte Aufgabe auch möglichst gut erledigen kann.

Beispiele für Schlüsselfragen:

- Was soll erledigt werden?
- Wie (in welcher Qualität) soll die Aufgabe erledigt werden?
- Mit wem zusammen soll die Aufgabe erledigt werden?
- Bis wann soll die Aufgabe erledigt sein?
- Was darf allein entschieden werden und wann muss man nachfragen?
- Sind Zwischenergebnisse/Zwischenschritte vereinbart?
- Wie erfolgt die Endkontrolle?

► Kommunikation am Telefon

Ein großer Teil der beruflichen Gespräche wird telefonisch erledigt. Da die Gesprächspartner sich nicht sehen

können – außer beim Skypen – fehlt ihnen die Möglichkeit, das Gesprochene durch Gesichtsausdruck und Gesten zu ergänzen. So geschieht es leicht, dass man sich am Telefon missversteht. Hinzu kommt, dass die beteiligten Personen nicht wissen können, in welcher Situation oder Stimmung sich die andere Person gerade befindet. Stört man bei einer wichtigen Tätigkeit? Ist gerade eine Besprechung im Gang? Hat die andere Person es gerade eilig? All das zusammen macht bestimmte Regeln erforderlich, die für alle Telefonate gelten:

- Bei Telefonaten von außen den eigenen Vornamen und Nachnamen, den Namen des Unternehmens sowie die Abteilung nennen.
- Nicht nebenbei essen oder trinken. Lieber einige Sekunden warten, bis man den Mund wieder leer hat, bevor man das Gespräch annimmt.
- Deutlich sprechen und dabei einen freundlichen Ton wählen.
- Eine Gesprächsnotiz vom Inhalt des Telefongesprächs anfertigen, damit man nichts vergisst.
- Wenn sich Wünsche, Fragen oder Anmerkungen des Gesprächspartners an andere Personen richten, diese weitergeben, besonders der Wunsch nach Rückruf.
- Nicht unbeauftragt an das Telefon von Kollegen, Kolleginnen oder Vorgesetzten gehen.

Im Umgang mit Mobiltelefonen sind noch weitere Aspekte wesentlich, vor allem, wenn man sich gerade in einem persönlichen Gespräch mit anderen befindet. So ist es ein absolutes No-Go, nebenbei zu simsen, E-Mails zu checken, einen Anruf anzunehmen oder das Mobiltelefon anderweitig zu nutzen. Hierzu gehört es auch, während einer Besprechung das Mobiltelefon auf stumm zu schalten. Dennoch kann man es nicht vermeiden, dass ein persönliches Gespräch durch einen Anruf gestört wird. Die Gesprächspartner werden es zu schätzen wissen, wenn man in diesem Fall die folgenden Regeln befolgt.

Empfehlungen zur Handynutzung:

- Wenn das Handygespräch dringend ist, sich entschuldigen und das Telefonat annehmen, sich dabei aber kurzfassen.

Buchtipp

Weitere Tipps und die wichtigsten sozialen Spielregeln speziell für Azubis können Interessierte in dem Buch der beiden Autorinnen Ingrid Ute Ehlers und Regina Schäfer erfahren: *Bin gut angekommen – Die wichtigsten sozialen Spielregeln für Azubis*, 5. aktualisierte Ausgabe 2014, BW Bildung und Wissen Verlag Nürnberg, ISBN: 978-3-8214-7687-2, 17,80 €.



- Prüfen, ob andere den Inhalt des Gespräches mithören können.
- Sich vergewissern, ob die Gesprächspartnerin oder der Gesprächspartner jetzt sprechen kann oder sprechen will.
- Wenn dem Gesprächspartner das Telefonat ungelegen kommt, einen Termin für ein späteres Telefonat vereinbaren.
- Wenn man in einer Besprechung sitzt, Handy auf stumm schalten.

Mit diesen Tipps und Anregungen zur Kommunikationsfähigkeit schafft man eine wesentliche Grundlage für ein angemessenes Auftreten, um damit erfolgreich in die Ausbildung und den Beruf zu starten.

Ingrid Ute Ehlers, Regina Schäfer

SMS schreiben und telefonieren sollte man während der Arbeit nur aus beruflichen Gründen.

Foto: Landpixel

