

## Miteinander reden spart viel Geld!

### Interne Kommunikation in Gemeinden richtig einsetzen

Seit Paul Watzlawick in den 70er Jahren seine Axiome der zwischenmenschlichen Kommunikation formuliert hat, ist viel Zeit vergangen. Zeit in der sich die Fachwelt zwar viel mit den Themen Öffentlichkeitsarbeit und Public Relations beschäftigt hat, aber recht wenig mit dem Thema interne Kommunikation, speziell nicht im öffentlichen Bereich. Durchstöbert man den deutschsprachigen Raum nach Literatur zu diesem Thema, ist kaum etwas zu finden. Ein seltenes Exemplar, das sich jetzt diesem Thema widmet ist das Buch „Auch MitarbeiterInnen sind Menschen – Führungskommunikation in Österreichs Kommunen“ von Herbert Thumpser MSc und Mag. Sylvia Kögler, beide Bürgermeister in Niederösterreichischen Gemeinden, die sich des Themas auf 160 Seiten sehr kompakt annehmen:

Die beiden Autoren, die betonen, ihr Buch „aus der Praxis“ und „für die Praxis“ geschrieben zu haben. Darin beleuchten sie die sich veränderten Rahmenbedingungen für Kommunen, die damit gestiegenen Anforderungen an die Führungspersonlichkeiten und die unterschiedlichen Ausgangspositionen, die Gemeinden bei ihrer Arbeit vorfinden. Jede Gemeinde, jede Stadt ist anders. Von der Anzahl der MitarbeiterInnen, von den politischen Verhältnissen, von den strategischen Überlegungen. Trotz aller Unterschiedlichkeit können aber gemeinsame Ansätze für eine effektive interne Kommunikation von Kommunen aufgezeigt werden.

„MitarbeiterInnen kommunizieren miteinander – mit und ohne uns Führungskräfte!“ ist eine der Kernaussagen dieses Buches. Die entscheidende Frage ist: „Will ich als Führungskraft den Informations- und Kommunikationsfluss in meiner Kommune steuern oder überlasse ich die Dinge dem Zufall?“ Die Praxis in den Österreichischen Gemeinden zeigt, dass die interne Kommunikation doch noch recht häufig dem Zufall oder einer eingefahrenen Routine überlassen wird. BürgermeisterInnen und Führungskräfte in Gemeinden denken viel an externe Kommunikation: an Presseaussendungen, Interviews, Zeitungsberichte. Aber die wenigsten fragen sich dabei: Wie erfahren meine MitarbeiterInnen von den Entscheidungen, die auf politischer Ebene getroffen werden? Oder: Wie geht es meinen MitarbeiterInnen damit, wenn sie die Neuigkeiten aus der Gemeindestube in der Regionalzeitung lesen? Wie geht es ihnen dabei, wenn sie von der Bevölkerung auf Entwicklungen angesprochen werden und mangels organisiertem Informationsfluss darauf nur antworten können: „Uns hat noch niemand etwas davon gesagt“.

### Interne Kommunikation ist Erfolgsfaktor

Das Bewusstsein, dass die professionelle Organisation der internen Kommunikation Zeit und Geld spart und darüber hinaus zu zufriedenen MitarbeiterInnen führt, ist in den Köpfen der Führungsetagen noch nicht oder nur in Ausnahmefällen da. Dabei kann eine gute interne Kommunikation zum Erfolgsfaktor für moderne Führungsarbeit werden, denn eines steht im Sinne von Watzlawick fest: MitarbeiterInnen kommunizieren miteinander! Sie reden über berufliche Belange ebenso wie über private. Sie kommunizieren innerhalb von Abteilungen und über Abteilungsgrenzen hinweg. Sie tun dies von Angesicht zu Angesicht, über E-Mails, Facebook, bei Besprechungen, bei Feiern, beim zufälligen Treffen am Gang oder in der Kaffeeecke. Sie kommunizieren oft über scheinbar belanglose Dinge, oft über berufliches.

Nicht selten werden dabei folgende Aussagen gemacht: „Mit mir redet ja keiner“, „Das läuft alles an mir vorbei“ oder „Bei uns erfährt man alles nur aus der Zeitung“. Ein ebenso häufiger, wie wahrscheinlich richtiger Ausspruch wird oft nach Besprechungen im kleinen Kreis geäußert: „Das war wieder unnötig und hat mir nur viel Zeit gekostet“.

Es war noch nie, auf Grund der technischen Möglichkeiten, so einfach mit den MitarbeiterInnen zu kommunizieren. Dies verlangt allerdings nach einem Plan, dies verlangt nach Zuständigkeiten und dies verlangt den Einsatz von Geld. Geld, das sich jedoch in vielfältiger Weise rechnet. Lesen Sie hier in den nächsten Ausgaben eine Serie von Artikeln zum Thema „Interne Kommunikation in Kommunen“ und über Ansätze, wie man diese verbessern kann. In der nächsten Ausgabe möchten wir ihnen unsere Gedanken zum Thema „interne Kommunikation ist externe Kommunikation“ näher bringen.

Ihr Ansprechpartner:  
Günter Toth  
T 03352/38990  
E office@ks-beratung.at

in Zusammenarbeit mit  
Herbert Thumpser, MSc und  
Mag. Sylvia Kögler

