**Wenn Kommunikation gefährlich wird**

Qualität der kommunikativen Kompetenzen im öffentlichen Dienst lässt zu wünschen übrig

"32-jährige im Jobcenter erstochen" - mit dieser Nachricht wurde im September 2012 die Öffentlichkeit aufgeschreckt. Ein Arbeitsloser hatte seine Beraterin erstochen, die genauen Gründe sind mangels Zeugen nicht bekannt. Reflexartig wurde von der Bundesagentur für Arbeit darauf hingewiesen, dass die Mitarbeiter für die Gespräche mit Kunden gut geschult seien. Stimmt diese Aussage?

Dazu äußert sich Robert Berkemeyer, Trainer für Kommunikation und Unternehmensbegeisterung aus Gelsenkirchen: "Ob gute Kommunikation in Neuss geholfen hätte, kann ich nicht sagen, das wäre reine Spekulation. Die Tat selbst ist unentschuldbar. Aber die Behauptung der Bundesagentur, die Mitarbeiter seien gut geschult, stimmt aus meiner Sicht nicht. In vielen Trainings für Mitarbeiter von Behörden und auch Jobcentern mache ich immer wieder die Erfahrung, dass Mitarbeiter wenig Kenntnis über Kommunikation haben. Selbst das kleine Einmaleins der Kommunikation wie das einfache Sender-Empfänger-Modell von Prof. Schulz von Thun ist meist nicht bekannt. Wie sollen die Mitarbeiter dann im Konflikt, also der schwierigsten Form der Kommunikation, souverän reagieren? Für mich ein Ding der Unmöglichkeit."

Tatsächlich wird gute Kommunikation nicht einmal innerhalb der Behörden gelebt. "Den krassesten Fall hatte ich in einer Gerichtsverwaltung" erzählt Berkemeyer. "Innerhalb der Schulung stellte sich heraus, dass die Mitarbeiter noch nie mit ihrem Chef eine Besprechung durchgeführt hatten - seit 10 Jahren! In der Kommunikationsschulung wurde dann ernsthaft diskutiert, wie man einen Aktendeckel korrekt beschriftet, weil es bisher für solche Fragen einfach kein Forum gab. Wenn Kommunikation aber nicht einmal innerhalb der Behörde stattfindet, wie soll sie dann nach außen hin funktionieren?".

Eine Änderung ist hier allerdings kaum in Sicht. Der Grund: Gerade in den Kommunen fehlen Zeit und Geld für Schulungen. Im Jahre 2012 kam es bei den Studieninstituten in NRW, die für die Fortbildung von Kommunen zuständig sind, mangels Teilnehmern zu massiven Ausfällen bei Schulungen zu Kommunikationsthemen. Gleichzeitig ist mangelnde Kommunikationsqualität nach außen nicht direkt sichtbar und wird auch nicht als große Gefahr wahrgenommen. Lediglich einzelne Beschwerden von Kunden könnten Missstände aufzeigen, werden aber häufig nicht mehr geäußert, weil den Behörden keine Verbesserung zugetraut wird. Falls doch einmal Schulungen stattfinden, ist das wesentliche Kriterium für die Auswahl von externen Trainern nicht die Qualität, sondern der Preis. Damit wird die Realisierung von wirklich guten Mitarbeiterschulungen dem Zufall überlassen.

Für viele Kommunikationstrainer, die Schulungen mit hohem Anspruch durchführen, folgt oft die ernüchternde Erkenntnis, dass das Interesse von Führungskräften und Mitarbeitern an der Qualität der Kommunikation gering ist. Hierbei beobachten die Trainer das Phänomen, dass sich gerade diejenigen, die es wirklich nötig hätten, gar nicht erst zur Schulung anmelden. Als Vorwand dafür wird der Mangel an Zeit angegeben. Letztlich ist es aber die innere Einstellung von Beamten und Angestellten im öffentlichen Dienst, die häufig zu wünschen übrig lässt. Berkemeyer erläutert: "Gerne frage ich Führungskräfte, welche Bücher über Kommunikation sie in ihrem Regal haben, um ihre innere Einstellung zu dem Thema zu testen. Oftmals erlebe ich dann eine glatte Fehlanzeige. Dennoch ist der Hinweis auf den Zeitmangel richtig. Viele Behörden sind personell unterbesetzt, mangelhaft ausgestattet und haben auch kein Budget für Schulungen".

Eine Lösung dieser Situation ist nur durch eine ernsthafte Herangehensweise an das Thema Kommunikation zu finden. Dies beginnt mit einer ausführlichen Analyse der erlebten Gesprächsqualität aus Sicht der Kunden und der eigenen Mitarbeiter. Erkannte Schwachstellen müssen durch die Führung mit intensiven Trainings bearbeitet werden. Zur dauerhaften Sicherung der Kommunikationsqualität dient dann die Etablierung eines festen Qualitätsmanagements. Dazu Berkemeyer: "Haben Sie schon einmal gehört, dass ein Kunde mit großer Begeisterung von seinem Gespräch im Jobcenter berichtet hat? Weshalb werden Beratungsgespräche für Geldanlagen in Banken permanent getestet, Servicegespräche in Behörden aber nicht?"

*Copyright: Robert Berkemeyer,* [*www.unternehmensbegeisterung.com*](http://www.unternehmensbegeisterung.com)*, 27.9.2012*