



**Nachrichten aus der Abteilung Buchhandel
an der Wirtschafts- und Kaderschule KV Bern**

Pegasus

Nr. 84

August/September 2007

Editorial

Ein Kommen und Gehen

Wir freuen uns sehr, 44 neue Lernende an unserer Abteilung willkommen zu heissen. Und wir sind stolz auf die 36 frischen Buchhändlerinnen, die unsere Schule verlassen haben und in Buchhandlungen, ferne Länder und Berufsmaturitätsklassen ausgeschwärmt sind.

Jeder Schuljahresbeginn ist ein Neuanfang. Für alle. Und weil wir gut zusammenarbeiten wollen, treffen wir jetzt Vereinbarungen, die uns durch das turbulente Schuljahr geleiten werden. Ob Lernende oder Lehrende: wir engagieren uns für die einzelnen Unterrichtsfächer und wir unterstützen einander. Denn mit dem Kommen und Gehen ist es nicht getan. Es ist auch ein Geben und Nehmen. Oder, wie wir in Bern sagen: «Es isch es Gää und es Näh».

Tanja Messerli

Entschuldigung

Wir sind daran, unsere Pegasus-Adressen zu bereinigen. Leider haben wir in ein paar Fällen «Verschlimmbesserungen» vorgenommen. Das tut uns sehr leid. Bitte melden Sie es, wenn Sie Änderungswünsche haben. Herzlichen Dank!

Termine

Vom 22. September bis zum 14. Oktober sind in Bern Herbstferien. Sie finden diese Daten sowie alle anderen wiederkehrenden Daten im Stundenplan.

Für die Arbeitspläne ist vielleicht die farbige Variante mit allen statischen Terminen praktischer? Diese finden Sie auf unserer Website: www.wksbern.ch >Grundbildung >Buchhandel >Agenda.

Exkursion zur Frankfurter Buchmesse

Vom Donnerstag, 11. Oktober bis zum Samstag, 13. Oktober 2007 sind die BH2A und die BH2B an der Frankfurter Buchmesse. Zuständig für die Organisation der Exkursion ist Bernd Schaub, Stellvertreterin ist Suzanne Spetzler. Das Reiseprogramm wird von ihnen direkt ausgeteilt. Die Vorabrechnung kommt demnächst.

Ebenfalls dabei ist die neue BVK-Lehrerin Gabriela Fernandez, die gemeinsam mit Tanja Messerli das inhaltliche Programm plant und die Meetings mit den Exponentinnen und Exponenten der Branche vereinbart. Wie jedes Jahr, wird das inhaltliche Programm im Forum für den Buchhandel www.buchhaendlerin.ch publiziert, sobald wir soweit sind.

Der nächste Pegasus erscheint im Oktober nach der Buchmesse.

Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer

Die erste Anlaufstelle für Lernende mit Fragen sind die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer. Sie sind per E-Mail erreichbar:

vorname.nachname@wksbern.ch

BH1A: Kathrin Marczona (MAKA)

BH1B: Christina Gsell (GSEL)

BH2A: Andrea Schweizer (SCWA)

BH2B: Hans Schill (SCIL)

BH3A: Hans Schill (SCIL)

BH3B: Hans Schill (SCIL)

Die Klassenlehrerinnen und Klassenlehrer sind für Sie da. Aber bitte befragen Sie immer zuerst sich selber und Ihre Klasse, Ihre Agenda, Ihren Stundenplan und die Website www.wksbern.ch (mit Suchfeld), bevor Sie ein Mail senden oder anrufen. So haben die Lehrerinnen und Lehrer mehr Zeit für Sie, wenn Sie sie wirklich brauchen.



Was macht eigentlich ...?

Unsere Interview-Serie mit Leuten, die Brücken zwischen unserer Schule und der Lehre bauen, geht weiter. Nach Heidi Blank, Andrea Küng, Liliane Studer und Bernd Schaub ist Thomas Liechti der Fünfte, der dem Pegasus Red' und Antwort steht.

Was macht eigentlich ...

... ein Lehrer als Buchhändler?

Tanja Messerli befragt Thomas Liechti

zum Thema «Ähnlichkeiten und Differenzen bei der Arbeit mit Menschen und Büchern».

Thomas Liechti



Ausbildung

Gymnasiallehrer für Französisch und Geschichte.

Arbeitsplatz/Aufgabenbereich

Personalfragen, Grosskundenbetreuung, Kontakt mit Lieferanten, Einkauf des spanischen Sortiments, Finanzen.

Zusammenarbeit mit Lernenden

Seit 10 Jahren eine Lehrstelle.

Interessen

Fremdsprachen, Lesen, Musik, Wein, Fotografieren, Familie und Beruf (ehrlich!)

1. *Du bist Geschäftsführer der LibRomania in Bern. Was ist das für eine Buchhandlung?*

Nach gut 20 Jahren ist die LibRomania eine mittel-grosse Buchhandlung im Berner Uniquartier Läng-gasse. Wir haben rund fünf Vollzeitstellen. Unsere Kundschaft ist einerseits das interessierte Quartier-publikum und andererseits sind es Leserinnen und Leser von Literatur in den romanischen Originalver-sionen aus der ganzen Schweiz. Wir erzielen mehr als Dreiviertel unseres Umsatzes über den Verkauf auf Rechnung und den Versand.

2. *Du warst Lehrer. Warum dieser Wechsel in den Buchhandel?*

Mein Studium zum Französischlehrer habe ich mir teilweise mit einem Job in der Fremdsprachen-Ab-teilung der damaligen Buchhandlung Francke finan-ziert. Francke war die traditionsreichste und neben Stauffacher die grösste Buchhandlung auf dem Platz Bern. Mir gefiel diese Arbeit und ich blieb zwei Jahre über mein Studienende hinaus dort. Danach habe ich im Ganzen sechs Jahre am «Freigymer» in Bern unterrichtet.

Schon nach einem Jahr sehnte ich mich nach dem Buchhandel. Und als sich die Möglichkeit ergab, in-nerhalb der Buchhandlung Haupt auf eigenes Risiko eine spezialisierte Versandbuchhandlung zu eröff-nen, fiel mir der Entscheid dazu nicht schwer. Ich hatte also das Glück, während mehrerer Jahre beide Berufe gleichzeitig auszuüben. So konnte ich in aller Ruhe herausfinden, was nicht nur Beruf sondern auch Berufung war. Das war und ist eindeutig der Buchhandel.

3. *Ich habe ja den umgekehrten Weg gemacht. Was war bei dir entscheidend?*

Entscheidend war die grössere Vielfalt der Arbeit, die Feedbacks zu meiner Arbeit, die mir als Lehrer fehlten und das Gefühl, dass sich bereits nach fünf Jahren im Unterricht eine Routine eingestellt hatte, die mir Angst machte.

4. *Auch dieses Jahr haben wieder zwei Lehrerinnen die Buchhandelsausbildung abgeschlossen. Unter-richten und «buchhandeln» scheint auf den ers-ten Blick nicht verwandt, aber es gibt meiner Mei-nung nach Ähnlichkeiten. Wie siehst du das?*

Ähnlichkeiten gibt es in der Tat: Das Vermitteln von Inhalten, die Bedeutung von Literatur und Buch im Unterricht und das Ausbilden von dem Moment an, als wir in der LibRomania auch Lernende einstellten. Und: Beide Berufe beinhalten das Risiko, zu einem Einzelkämpfer-Dasein zu führen.

- 5.** *Lehrerinnen und Lehrer im Buchhandel übernehmen gerne Verantwortung. Sie sind – jedenfalls auf dem Platz Bern – oft in der GL und prägen natürlich die geschäftsinternen Lehrpläne mit. Trotzdem haben alle mit dem Berufswechsel Sicherheit eingeübt. Wie hast du das bei dir empfunden?*

Natürlich war es ein Umgewöhnen, nicht regelmässig einen festen Lohn auf dem Konto zu haben. Da ich aber den Absprung erst nach fünf Jahren vollständig machte, wusste ich bereits, dass die Buchhandlung genügend abwerfen würde, um mit ihr über die Runden zu kommen. Wäre es schief gelaufen mit der LibRomania, hätte ich mir wohl oder übel wieder eine Anstellung suchen müssen. Wahrscheinlich eher wieder an einer Schule, weil der Lohn als Buchhändler für eine vierköpfige Familie zu gering gewesen wäre.

- 6.** *Du bildest auch aus. Bitte erzähl doch etwas darüber!*

Seit rund zehn Jahren bilden wir Buchhändlerinnen und Buchhändler aus. Mit mehr oder weniger Erfolg, weil es zu zwei Lehr-Abbrüchen gekommen ist in dieser Zeit. Das Ausbilden hat mehrere Seiten: Faszinierend ist zu verfolgen, wie eine Person sich in ein Gebiet einarbeitet, was in drei Jahren aus einer blutigen Anfängerin werden kann, wie stark sich die Lernenden verändern in dieser Zeit, wie jede Person einen ganz eigenen Charakter, eigene Stärken und Schwächen hat. Gelernt hab ich, dass die Auswahl ein zentraler Moment ist im ganzen Ausbildungsprozess. Und auch, meine Bedeutung bei der Ausbildung nicht zu überschätzen. Über Erfolg oder Misserfolg der Ausbildung entscheidet mehrheitlich der Wille der Lernenden, sich die Fertigkeiten anzueignen. Ist dieser Wille vorhanden, kommt meistens ein gutes Resultat heraus.

- 7.** *Du bist seit Langem weit über LibRomania hinaus in der Schweizer Buchbranchen engagiert. Wo überall?*

In den letzten Jahren war ich vor allem in drei Bereichen engagiert: als Verwaltungsrat des Buchzentrums, im Zusammenhang mit der Preisbindungs- und Preisbildungsthematik und zuletzt mit zehn anderen unabhängigen Buchhandlungen in Bern im Netzwerk B-lesen*.

Das sind drei ganz unterschiedliche Bereiche, die je einen ganz besonderen Reiz haben. Emotional am meisten engagiert bin ich momentan im Netzwerk B-lesen. Hier hat sich eine Diskussionskultur unter Buchhändlerinnen und Buchhändlern erge-

ben, die vor zehn Jahren nicht möglich gewesen wäre. Der Gemeinschaftsanlass im Mai dieses Jahres – die erste Berner Lesenacht – war ein voller Erfolg. Das Ziel, in einer gemeinsamen Aktion als unabhängige Buchhandlungen wahrgenommen zu werden, haben wir erreicht. Seither haben wir uns wieder getroffen, um die Gebiete abzustecken, wo wir die Zusammenarbeit vertiefen können. Das ist eine spannende Arbeit, die aber nicht allzu schnell grosse Resultate zeigen wird. Die wesentliche Erfahrung ist der Austausch, der dabei stattfindet. Aus Einzelkämpferinnen und Einzelkämpfern wurde eine Gruppe, die im Gespräch Informationen austauscht und sich gegenseitig das wichtige Gefühl vermittelt, mit den Problemen nicht allein zu sein.

- 8.** *Bald beginnen wir in den Buchhandlungen und Schulen mit der Umsetzung unseres neuen Bildungsplans. Was hältst du – als Fachmann für beide Seiten – davon? Wird damit die «Buchhändlerin der Zukunft» ausgebildet?*

Ich bin froh, dass sich in unserer vielseitig beschäftigten Branche kompetente und initiative Personen gefunden haben, die das Heft in den Ausbildungsfragen in die Hand genommen haben. Das Ergebnis hat an der letzten Generalversammlung des SBVV breite Anerkennung gefunden.

Die Lektüre des Bildungsplans bringt mir als Ausbilder viele Anstösse und klingt überzeugend. Inhaltlich habe ich mich bisher wenig an der Diskussion beteiligt, was nicht zuletzt mit meinem Vertrauen in die Personen zusammenhängt, die sich der Frage in den letzten Jahren angenommen haben. Sie leisten alle in der Praxis – als Lehrer, Ausbilderin oder in den Schulleitungen gute Arbeit. Diese Praxisbezogenheit dürfte übrigens der Hauptgrund für den durchschlagenden Erfolg des Entwurfs gewesen sein.

Kurz: Ich bin überzeugt, dass hier gut gearbeitet wurde. Ich bin aber ebenso überzeugt, dass zur Erreichung der Ziels «Ausbildung der Buchhändlerin der Zukunft» die Qualität der Lehrerinnen und Lehrer und der Schulleitung noch wichtiger als das Papier ist.

- 9.** *Gerade im Zusammenhang mit der Buchpreisbindung wird darüber gestritten, was zum Schaden oder zum Nutzen der Buch-Vielfalt sei. In meinen Augen geht dabei die Debatte um das Lesen als Kompetenz etwas verloren. Es ist für unsere gesamte Branche, auch für die Verleger, schwieriger einzuschätzen, was die heutigen Erstklässler in 10, 20 Jahren tun werden. Wie denkst du darüber?*

Ich bin kein Hellseher, aber ich vermute, dass das Buch als ruhiges, langsames Medium in den nächsten Jahrzehnten noch mehr unter Druck geraten wird. Unsere Aufgabe ist es, die Intensität, die Bereicherung und die Sinnlichkeit der Lese-Erfahrung als positive Werte zu vermitteln. Da braucht es sicher unkonventionelle Mittel, die zu finden ich zu wenig kreativ bin. Zentral wird sein, das Kind so früh wie möglich mit dem Buch in Kontakt zu bringen. Es soll das Buch als magisches Objekt kennen lernen, das die Eltern am Abend ans Bett bringen, als Begleiter in diesen ganz speziellen Momenten der Nähe vor dem Einschlafen.

10. *Sicher Erinnerst du dich noch an die Zeit, als man jungen Leuten zur Konfirmation ein Lexikon – ja, vielleicht sogar eine Fortsetzung für ein solches – geschenkt hat. Heute hat sich die Informationsbeschaffung hin zu «online» verla-*

gert. Wie sollen Lehrerinnen und Buchhändler dieser Entwicklung deiner Meinung nach begegnen?

Das Technische fasziniert mich heute wie früher. Vielleicht habe ich heute eine etwas kritischere Distanz dazu. Ich denke nicht, dass es ein entweder oder ist, sondern ein sowohl als auch. Wie bereits gesagt, müssen wir lernen, die Faszination der Welten, die sich in Büchern auftun, zu vermitteln. Dies ist nicht nur Aufgabe des Buchhandels, sondern der ganzen Branche und – wäre da nicht so viel Unverständnis dem Buch gegenüber – auch des Bundesamtes für Kultur.

Herzlichen Dank für das Interview.

* www.b-lesen.ch

Abschlüsse 2007

Aus der Abschiedsrede von Bernd Schaub:

Sie werden sich nun mehr oder weniger in alle Winde zerstreuen. Zusammen mit Ihren Lehrmeisterinnen und Lehrmeistern haben wir uns bemüht, Ihnen das Rüstzeug für Ihren beruflichen Fortgang zu vermitteln.

Machen Sie das Beste daraus.

Und wir würden uns sehr freuen, dann und wann von Ihnen zu hören, wie es Ihnen ergeht.

Und denken Sie daran: das Geheimnis des Erfolgs ist die Beständigkeit des Ziels und Glück hat auf die Dauer nur die und der Tüchtigen.

Demokrit hat gesagt: Ein Leben ohne Feste ist wie eine lange Reise ohne Gasthaus.

Deshalb lasst uns heute feiern.

Wir freuen uns sehr, 36 neue Buchhändlerinnen und Buchhändler von der Berufsfachschule in Bern in die Berufswelt zu entlassen. Sie haben ihr Rüstzeug dabei!

Die beste Durchschnittsnote erzielten:

Mit 2-jähriger Lehrzeit:

Miriam Prantl aus dem Atlas Travel Shop, Bern mit 5.7

Mit 3-jähriger Lehrzeit:

Rebecca Roos aus der Buchhandlung Untertor, Sursee mit 5.3

Einen Preis für ausserordentliche Gesamtleistungen erhielten:

Martina Gentsch aus der Buchhandlung Thalia, Basel mit einem Durchschnitt von 5.6

Claudia Hürzeler (2-jährige Lehrzeit) von Bader Büro AG Design, Langenthal ebenfalls mit einem Durchschnitt von 5.6

Simone Peter von Bider und Tanner AG, Basel mit einem Durchschnitt von 5.5

Eva Lienhard von Huber& Lang, Bern mit einem Durchschnitt von 5.4

Manuela Probst von Thalia Bücher AG Im Loeb, Bern mit einem Durchschnitt von 5.3

Den Preis für die beste Leistung in beruflicher Handlungskompetenz («Praktische Prüfung») erhielt:

Ueli Geiger von der Buchhandlung Olymp & Hades mit der Note 6.

Mit einer Durchschnittsnote über 5 haben folgende Kandidatinnen und Kandidaten abgeschlossen:

Andrea Cervantes von Stauffacher, Bern (5.2)

Michèle Heiniger von Thalia, Basel (5.2)

Karin König aus der Buchhandlung und Papeterie Bener in Worb (5.2)

Hanni Staub-Aebersold von der Buchhandlung Libresso, Thun (5.2)

Christine Heimo-z-von Gunten aus dem Kinderbuchparadies in Thun (5.2)

Frau Daniela Lerch von der Buchhandlung Candinas in Bern (5.1)

Wir gratulieren herzlich zu diesen ausserordentlichen Leistungen!



Ebenfalls erfolgreich abgeschlossen haben:

Perrine Andereggen, Buchhandlung ZAP in Brig

Regula Arn, Satrum Buchhandlung in Lyss

Petra Banholzer, Jenny und Banholzer AG in Meiringen

Manuela Bigler, Krebsler AG in Thun

Laura Binggeli, Hirschmatt Buchhandlung AG in Luzern

Julia Blättler, Lüthy + Stocker Buchhaus AG in Solothurn

Debora Brönnimann, Brunnen Bibel Panorama in Basel.

Andreas Dill, Buchhandlung Stauffacher in Bern

Claudia Eggenschwiler, Buchhandlung Schreiber in Olten

Andrea-Eva Egger, Huber & Lang Hogrefe AG in Bern

Stefan Flückiger, Karger Libri AG in Basel

Annina Furer, Buchhandlung Haupt in Bern

Jasmin Müller, Thalia Bücher AG in Basel

Noah Piccinno, Buchhandlung Schreiber in Olten

Sarah Schindler, Thalia Bücher AG Im Loeb, Bern

Simone Schwärzler, Thalia Bücher AG, Thun

Pamela Streisguth, Thalia Bücher AG Im Loeb, Bern

Melanie Sutter, Lüthy + Stocker Buchhaus AG in Solothurn

Marianne Thaler, Lüthy + Stocker Buchhaus AG in Luzern

Thierry Thiémard, Lüthy + Stocker Buchhaus AG in Biel

Mirjam Wahl, Buch Wigger in Allschwil

Daniela Wiedmer, Vivace Buchhandlung in Bern

Eine Kandidatin hat das Ziel leider nicht erreicht und versucht es hoffentlich noch einmal.

Wir sind sehr stolz und wünschen den jungen Buchhändlerinnen und Buchhändlern viel Erfolg im schönsten aller Berufe!

Abschlussklasse A



Abschlussklasse B



Dispensationen

Anfang Schuljahr werden zahlreiche Dispensationsgesuche gestellt. Dazu gibt es vier Regeln ohne Ausnahme (wie praktisch!):

- Wir freuen uns immer, wenn Lernende in den Unterricht kommen!
- Dispensiert wird nur mit Einverständnis des Lehrbetriebes, das gilt auch für einzelne Lektionen. Denn Schulzeit ist Arbeitszeit.
- Die Schule kann nur vom Unterricht dispensieren, nie vom Qualifikationsverfahren und damit auch nicht von den Erfahrungsnoten.
- Vom Qualifikationsverfahren kann nur das kantonale Amt dispensieren, welches den Lehrvertrag mit unterzeichnet hat.

Hintergründe

Das Berufsbildungsgesetz ist eine nationale Angelegenheit. Es schreibt gewisse Stunden Allgemeinbildung und Sport vor. Es wird gesamtschweizerisch entschieden, was eine Grundbildung den Lernenden im Minimum angedeihen lässt. BBT, Kantone und Schulen sind dafür zuständig, dass die Beschlüsse eingehalten werden.

Doch ein Beruf wird erst zum Lehrberuf, wenn auch die Branche definiert hat, was in der Ausbildung vermittelt werden muss. Gemeinsam mit BBT und Kantonen schreiben Vertreterinnen und Vertreter der Branche ein Reglement oder – wie es im neuen Berufsbildungsgesetz heisst – eine Bildungsverordnung (BIVO). Dort drin steht genau, was eine Buchhändlerin am Ende ihrer Lehrzeit gelernt haben sollte.

Das Fähigkeitszeugnis bekommt, wer die Ausbildung absolviert hat, die im Reglement vom Jahr 2000 beschrieben ist. Dispensiert wird, wer eines oder mehrere Fächer schon in einer anderen anerkannten Ausbildung besucht und abgeschlossen hat.

Entscheidungshilfe

Wenn Tabea Wildhausen kommt und sagt, sie könne die Fremdsprachen schon, braucht sie zuerst das Einverständnis der Lehrfirma. Schulzeit ist Arbeitszeit und die Lehrfirma entscheidet, was Frau Wildhausen in der Zeit macht, in der sie nicht wie die anderen in der Schule ist. Bei der Entscheidung über das Gesuch gilt einzig, ob sie die Fremdsprachen so gelernt hat, wie das die oben geschilderten Stellen für das gültige Reglement beschlossen haben. Nehmen wir an, sie hat eine Lehre als Detailhandlungsangestellte

absolviert, so kann sie von Französisch dispensiert werden, nicht aber von Englisch, selbst wenn sie einen englischen Freund hat. Französisch hat sie nämlich schon abgeschlossen, Englisch nicht.

Wenn Tabea Wildhausen sich nach Lehrabschluss bei einer Buchhandlung bewirbt, legt sie beide Fähigkeitszeugnisse in die Bewerbung und jeder Arbeitgeber versteht sofort, dass sie Französisch ebenfalls abgeschlossen hat. Wahrscheinlich hätte er es geschätzt, wenn Frau Wildhausen ihr Französisch während der Buchhandelslehre nicht hätte brach liegen lassen, aber darüber will ich nicht spekulieren.

Liebe Lernende! Bitte beziehen Sie das alles in ihre Überlegungen ein, bevor Sie Dispensationsgesuche stellen. Wenn Sie sich im Unterricht langweilen, weil sie schon weiter sind als die anderen, sprechen Sie mit Ihrer Lehrerin oder Ihrem Lehrer, die helfen gerne weiter. Viele von ihnen unterrichten auch in unseren Zusatzangeboten und können Sie individuell unterstützen oder Ihnen Kurse empfehlen.

Und noch etwas: So kostengünstig wie während einer Lehre ist Bildung nie wieder. Wenn es Ihre Lehrfirma erlaubt, bauen Sie Ihre Lernpalette aus und nicht ab!

Ich danke Ihnen im Namen aller, die Dispensationsgesuche bearbeiten.

ME

Stützkurse und Aufgabenhilfe

Lernende, die einen Stützkurs besuchen möchten, lassen sich bitte von mir beraten.

Die Aufgabenhilfe für Lernende ist kostenlos und wird am Samstag angeboten:

Wirtschaft und Recht:	08:35 bis 10:15
Sprachen:	10:30 bis 12.05

Uns ist bewusst, dass der Samstag nicht der optimale Tag für Buchhändlerinnen ist, aber das sind auch alle anderen Tage nicht. Jedenfalls nie für alle. Die Aufgabenhilfe muss nicht lückenlos besucht werden, auch jeder zweite Samstag bringt viel. Wer nicht aus Bern ist oder die Samstagarbeitszeit in der Lehrfirma gar nicht reduzieren kann, möge sich ebenfalls bei mir melden.

ME

Konfliktraum Buchhandlung

Warum man im Schulzimmer nicht essen darf, warum nicht Kaffee schlürfen, warum nicht barfuss gehen und weshalb die Taschen unter den Pulten stramm stehen sollten – das sind Fragen, die oft gestellt und Regeln, die wenig ernst genommen werden. Sind Schulzimmer wirklich so anders als Buchhandlungen?

Wer etwas über Zielkonflikte lernen will, möge eine Buchhandlung einrichten. Die Notwendigkeit, so viele Bücher wie möglich unterzubringen, steht der Tatsache, dass Kundinnen und Kunden nur kaufen, was frontal präsentiert wird, gegenüber. Die Notwendigkeit an Schutzzonen für ungestörtes Lesen beisst den Wunsch nach lebendiger Atmosphäre für intensive Beratungsgespräche. Die Notwendigkeit, dem mündigen Kunden PCs fürs selbständige Recherchieren bereit zu halten, prallt auf das grenzenlose Bedürfnis der Buchhändlerinnen, selber einen freien PC zu ergattern. Die Notwendigkeit neue, wieder gefundene oder gerade aus Diebeskralle zurückeroberete Bücher möglichst rasch einzuordnen, generiert haufenweise «Pardons» und «Exgüsés» und «Entschuldigung, das war jetzt wirklich das letzte Mal.» Licht und Sauberkeit sind die Feinde jeglicher Patina.

Nicht weniger widersprüchlich sind die Buchhandelskunden selber. Dass sie Bücher mit allerlei Resten an den Fingern ansehen aber dieselben nur eingeschweisst kaufen wollen, ist bloss ein Widersprüchchen. Doch wovon schwärmen sie nach der Reise in den abgelegendsten Winkel Irlands, in das schöne Dörfchen der Provence oder die prächtige Stadt in den Anden? Von der kleinen, niedlichen Buchhandlung, verwinkelt und etwas staubig, mit einem kauzigen Buchhändler, der wirklich nur Bücher verkauft, die er selber liest und liebt – echt! Und was wollen sie daheim? Exakt dieses Buch und zwar zack, ist sowieso erstaunlich, dass Sie das nicht hier aufliegen haben. Was, noch immer nicht gefunden? Da wäre ja meine Zehnjährige schneller!

Hoppla. Ein Ansatz von Kundenbashing. Das liegt mir – manchmal fast zum Bedauern meiner Schülerinnen und Schüler – nicht.

Ich kann mich weder darüber amüsieren noch energieren, dass zehn Kunden pro Tag unten an der Treppe fragen, ob es da hinauf gehe? So sind Kunden, so bin ich, so ist das Leben im Verkauf und sonst auch. Voller einfacher Alltagsfragen. Und die Komplizierten und die Philosophischen, die kommen zu kurz.

Wo war ich? Aha.

So wahr die Sonne im Osten aufgeht, ist jede Buchhandlung immer zu klein. In der kleinsten der kleinen stapelt die Buchhändlerin am Abend ihren einen Birkenstock auf den andern, das braucht nicht mehr Platz als der DUDEN Nr. 1. In der medizinischen Fachbuchhandlung fällt ihr eine Wirbelsäule entgegen, wenn sie Harrisons Innere Medizin einräumt, beim zweiten Band vielleicht gar ein ganzes Skelett. In der Shop-in-Shop-Buchhandlung ist sie permanent von Kundinnen und Kinderwagen umgeben, die gerade den Weg suchen, im französischen Carrefour-System bewegt sie sich vorsichtig wie auf einer indischen Strasse (lieber rückwärts als in Gegenrichtung gehen), beim System der amerikanischen Wal-Mart-Schleuse sind ihr höchstens 30 cm² hinter der Kasse zugedacht. Ihren Kulturbeutel bewahrt sie lieber im Doppellager zwischen den Stapeln unverkaufter Harry Potter auf. Anträge auf Verbesserung generieren Wohlwollen und Sitzungen, aber kein Resultat, s.o. Zielkonflikt.

Erstaunlicherweise hat es fast in jeder Buchhandlung irgendwo zwischen Keller und Dachboden etwas, womit man Wasser aufheizen und etwas, womit man Wasser abkühlen kann. Vielleicht weil es in allen Buchhandlungen entweder zu heiss oder zu kalt ist. Ich jedenfalls habe noch keine mit einer ausgewogenen Temperatur erlebt; ein guter Grund für mich, mich stets für die Harmonisierung des Wärmegrades zwischen Kundschaft und Personal einzusetzen und anstatt Schuldige Lösungen zu suchen.

Und zum Schluss noch dies: Dieser Text ist neben einer Antwort für Lernende, die fragen, weshalb sie alles sauber und ordentlich halten sollen, auch eine Assoziation zur Nachricht aus der Mittagspause einer Branchenkollegin. Sie **kann** die Buchhandlung nicht verlassen, weil sie allein ist. Sie isst dort, weil sie **muss**. Happen um Happen, wenn gerade kein Kunde da ist. Sie schreibt mir:

Wenn ich arme Sau in den Flur will, dann muss ich den Kleiderständer entfernen, sonst ist die Tür blockiert. Einzige Möglichkeit: vor den Kühlschrank damit. Dann braucht es eine sportliche Hüftverdrehung meinerseits, und ich bin im Flur. Wenn ich später an den Kühlschrank will, muss der Ständer wieder vor die Tür. Wenn ich magersüchtig wäre, könnte ich mir den Hüftschwung sparen. Na gut, dann würde ich wohl auch den Kühlschrank kaum brauchen. Manchmal kommen noch ein paar Altpapierstapel dazu, über die man hüpfen, klettern oder balancieren muss; dann

wird es schon fast ein sportlicher Parcours. Ich habe mir vom Christkind eine Wandgarderobe gewünscht, irgendein Doofteil mit ein paar Haken dran, aber das Christkind war leider taub.

Tanja Messerli

Salon du livre de Genève Mai 2007

Thérèse Cuénoud hat einige Reaktionen aus den Klassen zusammengetragen. Besten Dank den Arbeitgebern, die spontan entschieden, ihre Lernenden nach Genf zu schicken. Auch wenn es nicht immer allen überall gefiel, so war es für die Lernenden ein weiterer Schritt in eine vielseitige und vielsprachige Schweizer Buchbranche.

Ich bekam richtig Lust, in den Büchern von französischsprachigen Schriftstellern zu schmökern und in diese welsche Welt einzutauchen.

Tamara Müller

Ich habe einen interessanten ersten Eindruck von einer Buchmesse bekommen. Ich war erstaunt über die Vielseitigkeit des Angebots.

Cora Grimm

Die Genfer Buchmesse schien mir ziemlich gross. Da ich noch nie an einer Büchermesse war, hab ich viel Neues gesehen und würde sofort wieder hingehen!

Andreas Hunkeler

... Es war eine angenehme Abwechslung zum Arbeitsalltag.

Manuela Buser

Es hatte etwas gar viele Kinder ...

Melanie Schlegel

...und die Luft war sehr stickig.

Katja Werder

Neben der grossen Halle voller französischer Literatur gefiel mir auch die kleine Manguausstellung, wo man sich an Game-Konsolen und an der Wii/Playstation götlich tun konnte.

Jennifer Müller

Ich fühlte mich etwas verloren inmitten all der französischen Titel, die so schön präsentiert waren, jedoch wegen der Sprache fast etwas unerreichbar.

Und zur Abwechslung BDs, village alternatif, Presse, Unis, Kunst: Eine gute Mischung!

Viktor Weckemann

Die Stimmung an der Messe war gut und heiter, aber auch laut und hektisch. Viele Stände mit Comics für eine jüngere Generateion.

Dominik Schwarz

Mir war die Manga-Ausstellung zu mickrig.

Dimitri Stapfer

Der Salon war kleiner als erwartet. Jedenfalls im Vergleich zum Autosalon.

Simeon Reiser

Es gab viel zu entdecken, vor allem für das jüngere Publikum war es wie eine Schatzsuche. Nur die Lautstärke war nervend, sicher auch für die Aussteller.

Iris Geiger

Unfreundliches Personal, wenig Fachleute beim Publikum.

Dorota Federer, Ramona Gasser

Ich wurde energietechnisch arg in Mitleidenschaft gezogen und fühlte mich in den Randregionen des Salons fast besser aufgehoben. Der Stand des Comicsverlags "Paquet" hat mir speziell gefallen.

David Vedani

Von den Verlagen, die am Salon waren, kannte ich nur sehr wenige ...

Judith Köller

Man merkte gut, dass es eine Publikumsmesse ist, denn es hatte sehr viel Taschen, Tücher, Schmuck und andere Non-books. Die Halle mit den Games Wii und Singstar war der Hammer. Der Tag war gut, um mal zu sehen, was es so auf dem französischen Markt gibt.

Name nicht genannt.

Die Messe war extrem farbig und französisch. Kleiner als die Buchbasel aber internatinoaler und darum abwechslungsreicher. Der Schwerpunkt lag eindeutig bei der Unterhaltung: Comic-Ständer, Manga-Ausstellung, Gameabteilung ... Entspannung auf lehrreiche Art.

Rahel Gisin

Interne Kommunikation

Weil Bernd Schaub leider immer wieder hören muss, dass in vielen Firmen die interne Kommunikation nicht im gewünschten Masse stattfindet, erlaubt er sich hier einige Betrachtungen anzustellen, wie dieselbe möglichst effizient gestaltet werden kann. Die folgenden Betrachtungen hat er in verschiedenen Business-English-Kursen für Kaderpersonen erarbeitet.

Fragen wir uns zunächst, was Kommunikation eigentlich ist.

Die Lateiner nannten es *communicatio*, die Mitteilung, die Unterredung, vor allem die Verständigung untereinander, der zwischenmenschliche Verkehr besonders mit Hilfe der Sprache und durch Zeichen.

Ob wir schreiben oder sprechen, zu überzeugen versuchen, informieren, unterhalten, erklären, belehren oder was auch immer im kommunikativen Sinne unternehmen, so verfolgen wir oder sollten wir immer vier Absichten verfolgen:

- Empfangen zu werden (gehört oder gelesen)
- Verstanden zu werden
- Akzeptiert zu werden
- Dinge in Bewegung zu bringen
(Veränderung des Verhaltens oder der Ansicht)

Wenn es uns nicht gelingt, auch nur eine der genannten Ziele zu erreichen, dann ist es uns nicht gelungen, zu kommunizieren.

Was hier so simpel klingt, ist in Wirklichkeit ein sehr komplizierter Prozess. Dazu einige Beispiele zur Illustration: Da gibt es Menschen, die kommunizieren wie wild und stellen immer wieder fest, «nicht gehört zu werden». Ihre «Botschaft» kommt einfach nicht an, so sehr sie sich auch bemühen. Sie fahren sozusagen auf einer Einbahnstrasse. Sie quasseln anderen Menschen die Ohren voll und betrachten das als Kommunikation.

In diesem Zusammenhang eine symptomatische «Botschaft»: Als ich eines morgens in die Abteilung Buchhandel kam, hing am Anschlagbrett ein Zettel folgenden Inhalts: «Die Lehrer helfen uns Probleme lösen, die wir ohne sie gar nicht hätten.»

Sehen wir uns folgende Illustration an:



Die meisten Betrachter nehmen auf den ersten Blick eine sehr hübsche Frau wahr. Und was sehen Sie? Vielleicht eine Hexe mit krummer Nase und spitzem Kinn? Tatsächlich kann man das Bild so oder so interpretieren: Der eine Betrachter sieht eine schöne Frau mit einem schwarzen Halsband, der andere sieht die Hexe. Zwei verschiedene Auffassungen, zwei verschiedene Betrachtungsweisen.

70% ihrer wachen Zeit verbringen Menschen mit Kommunikation. Und dennoch sind Sie der Auffassung, dass in Ihrem Geschäft, in der Berufsschule ungenügend kommuniziert wird. Sie haben Recht. Nun behaupte ich aber, dass in Ihrem Geschäft, in unserer Schule sehr viel kommuniziert wird. Auch ich habe Recht.

Wir sprechen beide von Kommunikation und meinen trotzdem zwei verschiedene Paar Schuhe. Sie sprechen von der *offiziellen* Kommunikation, die stattfinden *sollte*. Ich spreche von der *inoffiziellen* Kommunikation (vulgär: Latrinenweg), die tatsächlich *stattfindet*. Stellen wir uns nun einige Fragen.

Erste Frage: Sind Sie sich immer sicher, dass Ihre Zuhörer Ihre Aussagen exakt so interpretieren, wie Sie sie meinen?

Wenn sich die Chefin, der Chef, die Abteilungsleiterin, der Abteilungsleiter, die Lehrerin, der Lehrer oder wer auch immer äussert, werden deren Aussagen von jedem Zuhörer immer leicht anders interpretiert als die Betreffenden ihre Aussagen tatsächlich verstanden haben möchten. Denn die Zuhörer picken sich nämlich das heraus, was deren Wünschen, Interessen und Bedürfnissen entspricht.

Die Aufmerksamkeit der Zuhörerinnen und Zuhörer ist selektiv und wird vor allem durch Erfahrungen geprägt. Durch jene Erfahrungen nämlich, die sie bisher mit den jeweiligen Aussagen der Sprecherinnen und Sprecher gemacht haben. Aber auch durch das Umfeld, in dem sich die Zuhörer in Bezug auf die Sprecherin, den Sprecher bewegen.

Wenn also beispielsweise miserable Geschäftsergebnisse schwarz in schwarz gemalt bekannt gegeben werden, kann die absolut ehrlich gemeinte, korrekte Aussage sehr unterschiedlich bewertet werden. Während die einen um ihren Arbeitsplatz fürchten, ohne weiter über den wahren Hintergrund der Aussage nachzudenken, geben sich andere innerlich einen Tritt und beschliessen, mehr zu arbeiten; wieder andere werden völlig demoralisiert und suchen die Schuld – der einfachste Weg – bei anderen.

Fazit: Die Sprecherin, der Sprecher hat nur bei einer verschwindend kleinen Gruppe das erreicht, was erreicht werden sollte. Es kann also behauptet werden, dass die Kommunikation im Wesentlichen zusammengebrochen ist.

Motto: Ich weiss, dass Sie zu verstehen glauben, was Sie denken, was ich gesagt habe. Aber ich bin mir nicht sicher ob sie realisieren, dass das, was Sie hörten, nicht das ist, was ich meinte.

Ihrer Führungsaufgabe entsprechend, meinen viele Chefinnen und Chefs ausserordentlich viel kommunizieren zu müssen und tun es auch. Das heisst, sie sind permanent bestrebt, den Gedanken «Wir sitzen alle in einen Boot» plausibel zu machen. Und dennoch spüren sie, dass sie gegen eine Wand reden, dass ihre Kommunikation zusammenbricht.

Zweite Frage: *Warum* ist die Kommunikation mangelhaft und bricht zusammen?

Ein Grund ist zweifelsfrei, dass viele Menschen gar nicht mehr *hören*, ich meine *zu-hören*. Wir alle kennen den Typus «Zuhörer», der mit dem typischen glasigen Blick im Auge, weil er zu sehr damit beschäftigt ist, was er der/dem Ausführenden als nächstes sagen möchte, dass er dabei gar nicht zuhört, was diese/r effektiv sagt.

Wir alle kennen den Typus Vorgesetzten, der sagt: «Kommen Sie, wenn Sie ein Problem haben, meine Tür steht immer offen». Und wenn die Audienz dann gewährt wird, spricht dieser Typus ausnahmslos über seine eigenen Probleme.

Wir kennen den Typus, der in Vorträgen immer neben einem sitzt und, sobald die Ausführende/der Ausführende geendet hat, alles furchtbar schlecht fand und feststellt, dass das Foulard oder die Krawatte nicht zur Bluse respektive zum Hemd gepasst hat.

Ein anderer Grund kann im Zeitfaktor liegen. «Frau X, können Sie mal schnell ich muss gleich in eine Sitzung, zum Zug, da wartet schon der Y» usw. Dann werden Frau X schnell ein paar Stichworte hingeworfen mit einer Aufforderung, was man gerne daraus gemacht haben möchte.

Viel ernsthafter ist folgender Grund. Zur bessern Erläuterung zitiere ich den so genannten Hawthorne Effekt. Dieser führt seinen Namen auf die Hawthorne Works der Western Electric Company in Chicago zurück, wo 1924 ein interessanter Versuch durchgeführt wurde:

Ein gewisser C.E. Snow von der Nationalen Forschungs-Kommission (USA) versuchte herauszufinden, welchen Einfluss die Beleuchtung am Arbeitsplatz auf die Leistung der Angestellten hat. Zuerst wurde die Produktivität bei normalen Bedingungen gemessen, darauf wurde die Beleuchtung verstärkt. Die Produktivität steigerte sich. Das Licht wurde erneut verstärkt, die Produktivität steigerte sich erneut. Das Licht wurde wiederum verstärkt, wiederum nahm die Produktivität zu. Jetzt senkten Snow und seine Mitarbeiter den Lichtpegel unter die Ausgangsstärke. Zu ihrer Überraschung steigerte sich die Produktivität weiterhin. Die Lichtstärke wurde weiter gesenkt, immer noch steigerte ich die Produktivität. Erst als das Licht so schwach war, dass die Arbeiter kaum noch etwas sahen, nahm die Produktivität ab.

Plötzlich dämmerte es den Forschern. Die Arbeiter reagierten gar nicht auf die wechselnde Lichtstärke. **Sie reagierten, weil sie merkten, dass sich jemand mit ihnen befasste.** Wenn Sie sich in Ihrem Betrieb genau umhören, können Sie aus vielen Bemerkungen entnehmen, dass nicht alle Mitarbeiter immer das Gefühl haben, man befasse sich mit ihnen.

Noch tief greifender in seinen Auswirkungen ist die folgende Feststellung. Ich zitiere HRH den Prince of Wales (Prince Charles), der anlässlich eines Essens mit Parlamentariern und Wissenschaftlern einmal sagte: «... *das Problem der Kommunikation zwischen Management und der Belegschaft resultiert häufig aus dem Unvermögen des Managements miteinander zu kommunizieren. Wenn so genannten Frontmanagern Kommunikationsarmut vorgeworfen wird, dann deshalb, weil sie selbst gar nicht wissen, wie man kommuniziert.*»

Wenn also in der obersten Etage einmal hü, ein anderes Mal hot gesagt wird, teilt sich das den unteren Etagen als eklatante Unsicherheit mit, so dass bald sämtlichen Weisungen das Etikett der Unglaubwürdigkeit anhaftet.

Dritte Frage: Wie sollte eine Firma denn kommunizieren?

Aufwärts: Untergebene müssen ihre übergeordneten Mitarbeiter über ihre Tätigkeit ins Bild setzen.

Abwärts: Jedermann in der Firma muss wissen, was bei uns geschieht.

Seitwärts: Jedermann soll wissen, was sein Nachbar in anderen Abteilungen tut.

Und genau das scheint in vielen Fällen nicht oder jedenfalls nicht befriedigend zu geschehen.

1. Personen kommunizieren nicht, weil man mit ihnen nicht kommuniziert.
2. Personen kommunizieren nicht, weil sie gar nicht ausreichend geschult sind, zu kommunizieren.
3. Niemand scheint genau zu wissen, was eigentlich kommuniziert werden soll, wie viel, und auf welche Weise.

In anderen Worten: Firmen haben oft gar keine Kommunikationsphilosophie.

Und wenn niemand weiss, dass ich Rumpelstilzchen heiss, pardon, wie die Philosophie lautet, trachtet jeder auf Nummer sicher zu gehen. Das Resultat ist, dass:

1. heikle Themen gemieden werden,
2. nur Oberflächliches, Angenehmes und Unverfängliches kommuniziert wird,
3. dieselben Themen in der gesamten Organisation, d. h. in den verschiedenen Abteilungen, höchst unterschiedlich beurteilt werden.

Wenn also eine Firma das echte Bedürfnis hat, das Kommunikationsklima zu verbessern,

- also ein Klima der Wahrheit und der Ehrlichkeit zu schaffen,
- welches nicht nur jedermann in der Organisation ermutigt, alles, was jedermann wissen sollte, offen zu diskutieren,
- jedermann das Gefühl gibt, dass Kommunikation ebenso Bestandteil seiner Aufgaben ist, wie die Buchführung, das Verkaufen, das Bestellen oder was auch immer

muss eine Firma ihre Philosophie bekannt geben, damit jedermann weiss, was die Firma unter Kommunikation versteht.

Eine Studie hat ergeben, **dass Angestellte am produktivsten arbeiten**, wenn man:

- ihnen Informationen gibt, die ihre Arbeit transparenter machen und aufzeigen, wie diese Arbeit mit der anderer Abteilungen verknüpft ist,

- in ihnen das Gefühl der Firmenzugehörigkeit verstärkt,
- ihren Statussinn fördert und das Gefühl für ihre Bedeutung als Individuen innerhalb der Firma stärkt.

Beispielsweise könnte man:

- die Angestellten über die Ziele und Pläne der Firma informieren,
- sie über die laufenden Aktivitäten der Firma ins Bild setzen,
- sie über die verschiedenen sensiblen, kontrollierten und negativen Aspekte, die die Firma betreffen und betreffen könnten, informieren,
- die Mitarbeitenden zur regelmässigen Aufwärts-, Abwärts- und Seitwärts-Kommunikation im Zweiwege-Verfahren ermuntern,
- sicherstellen, dass alle Mitarbeitenden regelmässig Gelegenheit erhalten, ihr Vorgehen mit ihren Vorgesetzten zu besprechen,
- Zusammenkünfte abhalten, die über wichtige Gebiete informieren und zur freien Meinungsäusserung ermuntern
- über wichtige und bedeutende Ereignisse und Situationen so schnell wie möglich alle Mitarbeitenden ins Bild setzen. .

Die obigen Punkte sind nur Beispiele, aber sie zeigen, wie eine derartige Philosophie den Mitarbeitenden sehr klare Anhalts- bzw. Orientierungspunkte geben könnte, wie weit die Firma zu gehen bereit ist.

Vierte Frage: Welche Formen der Kommunikation können angewandt werden? (Ich beschränke mich auf die interne Kommunikation)

1. Die direkte, von Angesicht zu Angesicht,

- nichts kann diese ersetzen,
- sie erlaubt den echten Zwei-Wege-Austausch von Informationen,
- sie ist persönlich,
- sie ist direkt.

Aber sie kann auch völlig daneben gehen. Der so genannte Übermittler muss nicht nur gut vorbereitet, informiert und ein kompetenter Redner sein; die Zuhörer müssen auch willens sein, zuzuhören, bereit, zu glauben, was man ihnen mitteilt, ausreichend vertrauend, Fragen zu stellen.

Die am häufigsten gewählten Methoden sind wohl die folgenden:

- Gruppen-Briefing
- Massenzusammenkunft
- Interviews
- «Klagemauer»

- Disziplinar-Gespräch
- Bewertungs-Gespräch
- Kündigungs-Gespräch
- «Walking the Floor»
(Direkter Kontakt am Arbeitsplatz)
- Flüsterpropaganda

2. Die schriftliche Kommunikation.

Die schriftliche Kommunikation ist, abgesehen von einer Ausnahme, eine Einweg-Kommunikation.

Die Ausnahme: Diese ist so simpel, dass man sich fragen kann, warum sie nicht öfters praktiziert wird. Vereinfacht ausgedrückt funktioniert sie, indem die Mitarbeiter Gelegenheit erhalten, auf bestimmten Formularen Fragen an das Management zu stellen. Diese Fragen werden per E-Mail an eine Sachbearbeiterin/-bearbeiter übermittelt, die/der die Fragen von der dafür kompetenten Person beantworten lässt und sie dann an den Fragesteller zurücksendet. Jede/jeder Mitarbeiter/-in weiss, dass eine Antwort z.B. innerhalb einer Woche zu erwarten ist. Periodisch können sämtliche eingegangenen Fragen publiziert werden, z.B. in einer Hauszeitschrift.

Denkbar ist auch die Einrichtung eines so genannten «Schwarzen Brettes» im Intranet. An dieses werden (einer vorgegebenen Struktur folgend: an wen, um was geht es) die Fragen, Vorschläge, Kümernisse oder was auch immer «geheftet». Jede/r Mitarbeiterin/-er ist verpflichtet, das «Schwarze Brett» täglich zu lesen und die sie/ihn betreffende Frage so rasch wie möglich direkt zu beantworten.

Weitere Methoden:

- Anschlagbretter
- Reports
- Memoranden
- Hauszeitschrift (siehe auch unten)
- Bulletins
- Firmenhandbuch
- Jahresberichte an die Mitarbeitenden
- Mitteilungen am Zahltag
- Persönliche Briefe
- Vorschlagswesen
- Fragebogen

3. Die «Kommunikation mit den Füßen»

Zum Glück wird in Buchhandlungen nicht gestreikt. (Jedenfalls ist es bisher nicht vorgekommen).

Überproportionale Kündigungen sind aber eine solche «Kommunikation mit den Füßen».

Andere Formen wie Absenteismus und Zuspätkommen signalisieren der Firma untrüglich, dass es mit dem Klima nicht zum Besten steht.

4. Die visuelle Kommunikation

Ausstellungen, Filme und Powerpoint-Demonstrationen

Vorteile:

- die lebendigste Form der Illustration,
- werden schneller erfasst als reiner Lesestoff,
- vermitteln jedem Betrachter dieselbe Information

Nachteile:

- teuer in der Herstellung
- zeitaufwändig

Welchen Weg Sie auch immer beschreiten, ganz entscheidend wird sein, dass die Informationen **offen**, **pünktlich** und **deutlich** abgegeben werden und jederzeit *erkennen lassen*, dass man sich der Nöte und Bedürfnisse der Mitarbeitenden bewusst ist.

Selbstverständlich muss sich die Firma auch jederzeit darüber im Klaren sein, was sie nicht kommunizieren will. Es gibt deutliche Grenzen, deren Überschreiten im wahrsten Sinne des Wortes schmerzhaft und gegen das Interesse der Firma sein kann.

Diese Grenzen werden von allen Mitarbeitenden respektiert.

Beispiel: Es wäre nicht klug, jedermann darüber zu informieren, wenn sich eine Firma um einen wichtigen Auftrag bemüht. Die Konkurrenz könnte im ungünstigsten Moment davon erfahren.

5. Die Firmenzeitschrift

Sie leben vom Verkauf von Informationen. In der Hauptsache von gedruckten Informationen in Buchform. Was aber drucken Sie selbst für Ihre Firma?

Oder anders gefragt: Warum drucken viele Firmen so genannte Firmenzeitschriften für Ihre Angestellten? Eine solche Zeitschrift, die notfalls auch in Form zusammengehefteter Blätter herausgegeben werden kann, sollte regelmässig, sagen wir, monatlich erscheinen. Sie verleiht den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern das Gefühl der Zusammengehörigkeit nach dem Motto «Wir sitzen alle in einem Boot».

Eine derartige Verlautbarung darf aber nicht «zwischen» husch, husch fabriziert werden, sondern muss zwingend den Charakter einer seriösen Information haben, um nicht Gefahr zu laufen, nicht ernst genommen zu werden. Denn wenn sie nicht ernst genommen wird, werden auch die Initianten nicht ernst genommen.

Zum Schluss: Wer erfolgreich kommunizieren möchte, muss sich unbedingt über die folgenden Fragen Klarheit verschaffen:

WARUM?

- Warum kommuniziere ich?
- Was ist der wahre Grund für mein Schreiben, für meine Aussage?
- Was erhoffe ich damit zu erreichen? Aktivität? Eine Meinungsänderung? Eine Änderung der Einstellung?
- Was ist meine Absicht? Zu informieren? Zu überzeugen? Zu beeinflussen? Zu erziehen? Zu belehren? Zu sympathisieren? Zu unterhalten?

WER?

- Wer ist eigentlich mein Publikum?
- Was für eine Person ist Sie/Er? Persönlichkeit? Bildung? Alter? Status?
- Wie wird mein Gegenüber auf den Inhalt meiner Botschaft reagieren?
- Was weiss die betreffende Person bereits über das Thema? Viel? Nicht viel? Nichts? Wenig/mehr als ich selbst?

WO und WANN?

- Wo wird sich meine Gesprächspartnerin/-partner aufhalten, wenn sie/er meine Meinung zur Kenntnis nimmt? In ihrem/seinem Büro? Hat die betreffende Person Zugriff zu anderem relevanten Material? Oder kennt die Person das Problem gar nicht, so dass ich sie erst ins Bild setzen muss?
- Wann trifft meine Botschaft ein? Nehme ich Stellung zu einem Thema, welches von ihr angeschnitten wurde? Oder gibt meine Mitteilung den ersten Anstoss zum Thema/Problem überhaupt?
- In welchem Verhältnis stehe ich zum Empfänger? Ist der Inhalt meiner Mitteilung Gegenstand von Meinungsverschiedenheiten zwischen uns? Ist die Atmosphäre gespannt oder herzlich?

WAS?

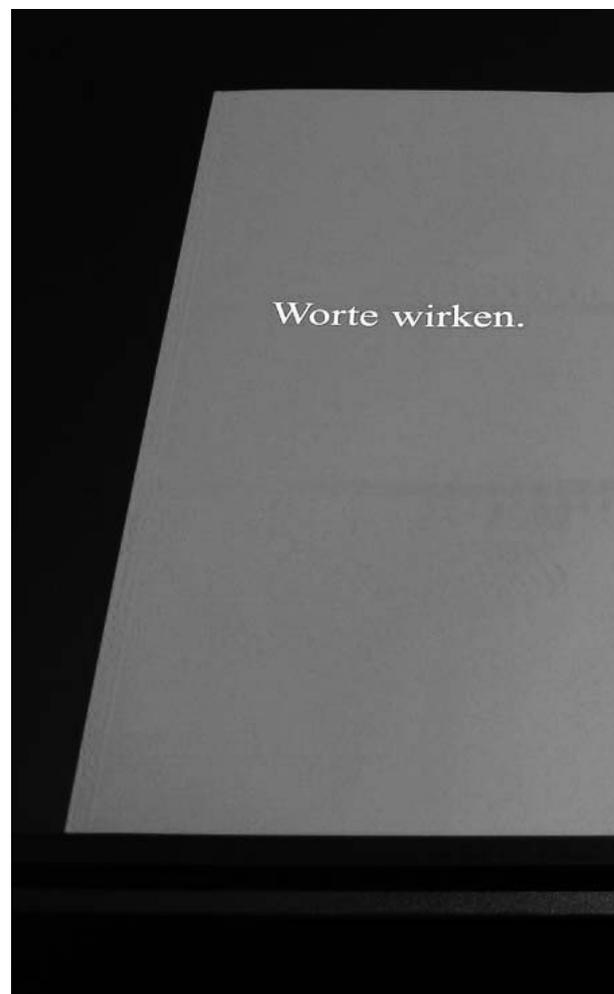
- Was will ich genau sagen?
- Was muss ich sagen?
- Was muss mein/e Gesprächspartnerin/-partner wissen?
- Welche Informationen kann ich zurückhalten?
- Welche Informationen muss ich geben, damit ich klar / prägnant / höflich / konstruktiv / richtig / vollständig informiere?

WIE? (Ton und Stil)

- wie bringe ich meine Botschaft an die Frau/den Mann? In Worten? In Bildern? Beides kombiniert? Welche Worte wähle ich? Welche Bilder?

- Welches Kommunikationsmedium ist das geeignetste? Geschrieben oder gesprochen? Ein Brief, ein E-Mail, ein SMS, ein persönlicher Schwatz, ein Interview? Ein Bericht oder eine mündliche Präsentation? Ein Memo oder ein Telefonanruf?
- Wie organisiere ich die einzelnen Argumente, die ich vorbringe? Nenne ich den wichtigsten Punkt zuerst und erkläre anschliessend, gebe Beispiele, zeige Illustrationen? Oder verfare ich umgekehrt?
- Wie erziele ich den richtigen Effekt? Welchen Ton muss sich wählen, um mein Ziel zu erreichen? Welche Worte muss ich wählen oder nicht wählen, um den richtigen Ton zu treffen?

Ich hoffe sehr, dass Sie hier einige Anregungen entnehmen konnten, damit Ihre Interne Kommunikation funktioniert oder besser funktioniert. Bitte denken Sie daran: **Informierte Mitarbeiter sind motivierte Mitarbeiter.**



Zu guter Letzt ...

Herzliche Gratulation

... zum neuen Sohn:



Nathalie Reichenstein (BH3B) hat am 7. Mai 2007 Janiv Leon geboren. Jetzt kommt sie wieder in die Schule und wir wünschen ihr alle einen guten Start ins dritte Lehrjahr!

... und zum gewonnenen Duathlon



Mit der Bestzeit von 37 Minuten und 1 Sekunde war Marius Füg (BH3A) der Schnellste von 122 Teilnehmerinnen und Teilnehmern. Wow!

Die Lehrerinnen und Lehrer

Impressum

Der «Pegasus» erscheint fünf bis zehn Mal im Jahr. Auch auf www.wksbern.ch

Redaktion: Tanja Messerli | Wirtschafts- und Kaderschule KV Bern, Abteilung Buchhandel
Postfach 6936, 3001 Bern | Fax 031 380 30 35 | tanja.messerli@wksbern.ch