

Klatsch im Betrieb

Segen oder Fluch?

Von Claudia Feger

Wir begegnen ihm täglich, ob in Pausenräumen, auf Bürofluren oder im Gespräch mit Freunden und Bekannten: dem Klatschgespräch. Jeder von uns hat sich schon daran beteiligt und war bewusst oder unbewusst einmal Opfer, denn das Erzählen von eigenen erlebten Geschichten, Begebenheiten oder besonderen Situationen ist ein menschliches Grundbedürfnis.

Klatsch: Diskrete Indiskretion

Klatsch entsteht, wenn Ereignisse und Verhaltensweisen als auffällig, erstaunlich, beunruhigend oder falsch angesehen werden, man sie aber nicht offen den Beteiligten gegenüber ansprechen will. Viel lieber beschreibt und kommentiert man die Themen gegenüber Dritten. Wie schon damals, als die Bediensteten am Hofe beim Waschen und "Ausklatschen" der Wäsche über die Affären und Fehlritte ihrer Herrschaften tuschelten. Eine "Sozialform der diskreten Indiskretion", wie es der Bielefelder Soziologe Jörg Bergmann genannt hat. Die subjektive Interpretation von Ereignissen oder Personen ist einerseits eine gewohnheitsbedingte und auch lustvolle kommunikative Praxis, andererseits kann Klatsch – unbewusst oder strategisch bedacht – beim Empfänger Einstellungs- oder Verhaltensmodifikationen bewirken; unauffällig und harmlos verpackt in Small talk.

Völlig alltäglich sind Einleitungssätze, wie: "Hast Du schon gehört...." oder "Ich musst Dir mal was erzählen....". Belanglos? Keineswegs! Bei genauerem Hinhören beginnt man zu realisieren, dass die scheinbar zwecklosen, inhaltsarmen Alltagsgespräche, die vor allem der Kontaktpflege dienen, den Kern der menschlichen Kommunikation ausmachen. Die Züricher Linguistin Katrin Züger schreibt in Ihrer Dissertation "Säg öppis – Phatische Sprachverwendung" (Verlag Peter Lang, 1998), es sei "gar nicht so wichtig, worüber gesprochen wird." Denn das banale Geplauder fördere die Gruppenzugehörigkeit, steigere das Selbstwertgefühl der Beteiligten und erlaube es, sich selbst darzustellen. Und zu guter Letzt sei es unterhaltend.

Klatsch als Beitrag zur Organisationskultur?

Im privaten Alltag blüht Klatsch allerorten. Aber kann dieses Grundbedürfnis der Kommunikation, das hauptsächlich auf die Beziehungsebene zielt, die Organisationsstruktur eines Betriebes beeinflussen oder gar befördern?



Kommunikation im Büro:

Klatsch gehört dazu

Kommunikation spielt in der Wirtschaft eine zentrale Rolle, auch unter den Mitarbeitern. Dabei werden immer häufiger elektronische Medien wie E-Mail oder Intranet eingesetzt. Doch der Erfolg hält sich bisher in Grenzen. Eine Umfrage in einem Chemnitzer Betrieb ergab, dass die Mitarbeiter in erster Linie den direkten persönlichen Kontakt suchen. Die Kommunikation von Angesicht zu Angesicht wird als einfacher, spontan und angenehmer angesehen. Nur wenn dies nicht möglich ist, werde auf Kommunikationsmittel wie E-Mails zurückgegriffen. Gute Chancen also auch für betrieblichen Klatsch.

Vom Mobbing ...

Klatschgeschichten, auch als "stories" bezeichnet, können sogar politische Prozesse einleiten und spielen im Organisationswandel eine wichtige Rolle, denn Klatsch gilt als Machtmittel in Unternehmen. Er kann alle Mitarbeiter des Betriebes betreffen. Die Bandbreite des negativen Einflusses auf den Prozess des organisationalen Wandels reicht vom "Anschwärzen" von Vorgesetzten, Kollegen und Untergebenen, um sich damit einen Vorteil zu verschaffen, über Intrigen Spinnen bis zur gezielten Mobbingstrategie. Mobbing kommt vom englischen "mob" für Meute, randalierender Haufen; "to mob" heisst pöbeln. Aber auch im Deutschen wird der Begriff verwendet: ein Mob ist eine Horde von Menschen mit schlechtem Benehmen und kriminellm Verhalten. Seit einigen Jahren wird das Wort "Mobbing" im Zusammenhang mit systematischem und gezieltem unkollegialem Verhalten, Intrigen und Schikanen unter Kollegen benutzt, welches bei Betroffenen zu schweren körperlichen und seelischen Störungen führen kann. Es bezeichnet einen Prozess der systematischen Ausgrenzung und Erniedrigung eines anderen Menschen, die von einer oder mehreren Personen betrieben wird.

... bis zum moralischen Blitzableiter

Klatsch in Organisationen kann also ein Teil von Mobbing sein. Doch nicht jede Streiterei, Schikane oder Ungerechtigkeit ist Mobbing. Vor allem: Das Über-andere-Herziehen im Klatsch hat auch eine Ventilfunktion. Eine solche Form wird als "Schimpfklatsch" bezeichnet, welche in zwei Richtungen verlaufen kann: "Womit habe ich solche Mitarbeiter verdient?", stöhnt so mancher gestresster Chefs, und nutzt diesen Auftakt eines Klatschgespräches als Mittel der Machtlegitimation. Die Mitarbeiter dieses Chefs könnten im Gegenzug die Funktion umkehren. Das kleine Pausengespräch wird als Ventilfunktion genutzt und die Frage: "Womit haben wir so einen Vorgesetzten verdient?" lässt den Arbeitsstress erträglicher werden. Klatsch in Organisationen hat also nicht nur negative Konsequenzen, er dient auch neben der Unterhaltung dem manchmal notwendigen Moralisieren und nicht zuletzt der eigenen Beschwichtigung: der ganz alltägliche Widerstand der "kleinen Leute", die die großen Dinge nicht wirklich ändern können, aber sich zumindest im täglichen Klatschgespräch über die Oberen erhaben zeigen können. Klatsch als moralischer Blitzableiter.

Fazit: Wenn der Vorgesetzte sich wieder einmal beschwert, dass weniger "geklatscht" und mehr gearbeitet werden soll, kann getrost geantwortet werden, das auf diese Weise Spannungen abgebaut werden, ein Gemeinschaftsbewusstsein in dem Unternehmen geschaffen und das Betriebsklima verbessert wird. Auch Klatsch ist eben das, was man produktiv daraus macht.

Informationen zur Autorin:

Claudia Feger, M.A., studierte Germanistik, Psychologie und Allgemeine und Vergleichende Literaturwissenschaft an der TU Chemnitz.

Mehr dazu?

Buchtip: Bergmann, Jörg R. (1987): Klatsch. Zur Sozialform der diskreten Indiskretion. Berlin, New York: de Gruyter.