

# travel talk

Das junge Wochenmagazin für Reiseverkäufer

**GTI**  
German Travel Int.  
**Türkei bucht  
man bei  
GTI Travel!**

**IN DIE FERNE**

Weite Reisen sind gut gebucht **SEITE 4**

**FÜR DIE ZUKUNFT**

LTU sucht neuen Partner **SEITE 6**

**AUF DER KIPPE**

Cook überprüft eigene Büros **SEITE 10**

Warum das Leben anderer Leute so interessant ist

## Tratschen ist menschlich

**M**achen wir uns nichts vor: Jede und jeder tratscht im Reisebüro. Über die Ex-Kollegin, die man auf der Straße getroffen hat. Über den sehr umständlichen Stammkunden. Über die Allüren der Chefin. Klatsch gehört zum Arbeitstag wie die Marmelade zum Frühstück.

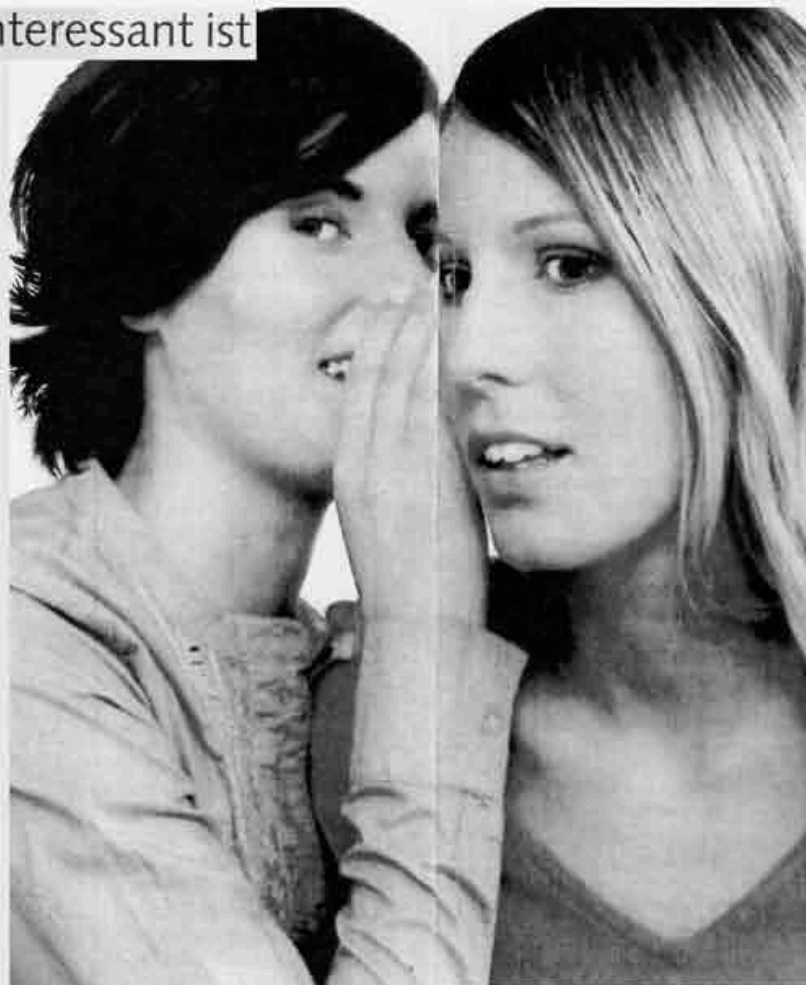
Trotzdem haben die meisten nach ihrer Plauderstunde ein schlechtes Gewissen und fragen sich: War es okay, dass ich erzählt habe, dass sich Daniela jetzt selbstständig gemacht hat? Diese Unsicherheit könne man sich sparen, meint Margit Hertlein, Kommunikationstrainerin, Autorin und Klatschexpertin aus Weißenburg. Sie erklärt auch warum: „Guter Tratsch ist Beziehungspflege!“

Wenn man sich die gesprochene Kommunikation zwischen Menschen wie einen Eisberg vorstellt, dann ist die Spitze, die aus dem Wasser schaut, die Sachinformation. Also Sätze wie: „Ich habe dir die Unterlagen auf den Tisch ge-

legt.“ Der Großteil dieses Bergs aber liegt unter Wasser und ist von der sachlichen Oberfläche aus unsichtbar. Hier geht es um informelle Infos, um das, was zwischen den Zeilen gesagt wird. Und um das, was wir über andere Menschen denken und gut oder schlecht finden. Letztlich um die Beziehung zu den anderen Menschen. Dieser Großteil der Kommunikation läuft eben über Klatsch und Tratsch – und ist viel wichtiger als die Sachinformation: „An einer Spitze vom Eisberg ist noch kein Schiff gekentert, aber am Teil unter Wasser waren es schon viele“, sagt Expertin Hertlein.

Also sollte man im Reisebüro in Zukunft ohne ein schlechtes Gewissen klatschen und tratschen, was das Zeug hält, um den Teamgeist in Schwung zu halten? „Ja!“, meint Margit Hertlein. Allerdings komme es sehr darauf an, wie das ablaufe. Schließlich ist der Übergang vom harmlosen Plaudern zur üblen Nachrede fließend.

ck



**Geben Sie's zu: Auch Sie tratschen dann und wann! Aber die meisten plagt danach das schlechte Ge-**

**wissen. Quälen Sie sich nicht weiter, denn Klatsch und Tratsch sind wichtig für die Beziehungen im Reisebüro – vorausgesetzt, man beachtet ein paar Regeln.**



# Vom Plaudern bis zur üblen Nachrede – die

Welcher Klatsch ist Kitt fürs Büroteam, und welcher verpestet die Atmosphäre? Kommunikationstrainerin Margit Hertlein erklärt an Beispielen, wie die Tratsch-Waage in Balance bleibt – und wo sie kippt.

Wenn die Person, über die man redet, bei der Geschichte auf einer imaginären Waage auf Augenhöhe sitzen bleibt, ist der Tratsch okay. Augenhöhe heißt: Der andere steht durch die erzählte Geschichte nicht dumm, naiv oder inkompetent da.

**Hertlein:** Kollegen etwas über gemeinsame Bekannte zu erzählen trägt zum Gemeinschaftsgefühl bei. Schließlich interessiert man sich meist dafür, was jemand macht, den man kennt. Wer dabei nur das erzählt, was er über sich selbst erzählen würde, der ist auf der sicheren Seite. Natürlich kann man das, was die betreffende Person macht, auch bewerten – aber bitte mit einer Ich-Botschaft.



## Plaudern

„Am Wochenende war ich paddeln. Stellt euch vor, da paddelt doch glatt Eva vor mir. Ihr erinnert euch? Unsere Ex-Praktikantin! Nun ist sie bei einer Zeitarbeitsfirma. Meine Güte, das wäre nichts für mich.“

## Netzwerken

„Hast du nicht erzählt, dass du eine Tagesmutter für deine Kleine suchst? Ich könnte mal meine Nachbarin fragen. Du

## Übergänge sind fließend

kennst sie von meinem Geburtstag. Sie ist zu Hause, weil sie ein Kind hat. Letzte Woche erzählte sie, dass sie sich langsam langweilt. Vielleicht hätte sie ja Lust.“

**Hertlein:** Wer sich dafür interessiert, was seine Kolleginnen gerade beschäftigt, kann oft gute Kontakte oder Ideen vermitteln. Häufig ergibt sich so aus regelmäßigen Tratschrunden ein hilfreiches Beziehungsnetz. Letztlich ist das viel beschriebene Networking nichts anderes.

## Lästern

„Hast du gestern die Gabi gesehen? Also bauchfrei geht bei der doch gar nicht!“

**Hertlein:** Auch wenn sie stimmen – Kommentare, die andere in einem schlechten Licht erscheinen lassen, sind negativ für die Büroatmosphäre. Wer sich über den Kleidungsstil eines Kollegen auslassen will, sollte das höchstens in Form einer Ich-Botschaft machen: „Also ich persönlich würde nicht bauchfrei tragen.“ Und es bitte neutral klingen lassen – ohne ironischen Unterton. Denn auch der Tonfall lässt die Waage kippen.

## Beschweren

Zu Kunden: „Ich kann Ihnen sagen, es ist wirklich so schwierig, gutes Personal zu

finden!“ Oder: „Das vor Ihnen waren vielleicht schwierige Kunden!“

**Hertlein:** Eine Chefin, die so etwas beispielsweise im Plausch mit dem Kunden sagt, zerstört das Selbstbewusstsein und die Arbeitsmoral ihrer Mitarbeiter. Dasselbe gilt für Expedienten: Mit Kunden spricht man nicht über andere Kunden, nicht über Kolleginnen und auch nicht über die Chefin – auch wenn sie noch so sehr nervt. Klagen kann man besser bei Freunden. Im Arbeitsalltag sind bei Konflikten konstruktive Gespräche mit den Betroffenen gefragt. Klatsch und Tratsch machen dann alles nur noch schlimmer.

## Üble Nachrede

„Ich glaube, ich habe letzte Woche die Petra mit dem Inhaber vom Reisebüro gegenüber beim Italiener essen sehen. Was das wohl zu bedeuten hat?“

**Hertlein:** Behauptungen dieser Art vergiften die Atmosphäre in der Agentur. Sie können im schlimmsten Fall sogar auch gerichtliche Konsequenzen nach sich ziehen. Zum Beispiel, wenn die Bürochefin auf Grund der Behauptung dieser Angestellten kündigt. Deshalb gilt in so einem Fall immer: Vermutungen und Gerüchte solcher Art sollte man im eigenen Interesse einfach für sich behalten.

INTERVIEW Kommunikationstrainerin Margit Hertlein

## „Klatsch gehört zur Kommunikation“

? **Warum klatschen und tratschen Menschen so gern?**

Menschen interessieren sich einfach für andere. Was liegt da näher, als darüber zu sprechen, was eine frühere Kollegin jetzt macht, ob der neue Freund zu ihr passt oder worüber wir uns gefreut und geärgert haben? Menschen sind eben Gruppenwesen, und deshalb ist dieses Interesse natürlich und wichtig. Letztlich geht es uns immer darum, mit anderen in Kontakt zu kommen und zu bleiben.

**Männer behaupten oft, nur Frauen tratschen, stimmt das?**

Männer tratschen genauso. Sie nennen es nur anders. Männer „analysieren“ gemeinsam die Vorzüge und Fehler ihres Vorge-

setzten oder einer Strategie. Aber letztlich tun sie genau dasselbe wie Frauen: Sie reden über andere Menschen.

**Aber warum schütteln dann Männer über Frauengespräche den Kopf?**

Eine Frau erkundet mit jedem Tratsch, wie die Beziehung zu der Person ist, mit der sie gerade redet. Die Frage, wie man zueinander steht, ist für die meisten enorm wichtig. Männern geht es um etwas anderes: Sie klären mit Tratsch ihren Status. Es interessiert sie, ob der Gesprächspartner Konkurrent oder Freund ist, ob man ihm vertrauen kann oder vorsichtig sein sollte, ob der andere wichtiger ist als man selbst. Deshalb drehen sich die Themen meist um Erfolge, Job, Chefs oder sportliche Leistungen.



Die Autorin des Buchs „Frauen reden anders“: Margit Hertlein ([www.margit-hertlein.de](http://www.margit-hertlein.de)).