

## LOYALITÄTSKONFLIKTE

# „Das verrate ich jetzt aber nur Ihnen ...“

Als enger Mitarbeiter des Managements haben Sie in der Firma eine besondere Bedeutung: Sie wissen mehr als andere, und Sie haben einen direkten Draht zu den Entscheidern. Was diese Position für den Umgang mit Gerüchten und Geheimnissen bedeutet.

➔ Das verlässlichste Kommunikationsmedium für Dinge, die niemand wissen sollte, ist der Flurfunk. Oberste Verhaltensregel für Assistenzkräfte in der Brandung alltäglicher Vertraulichkeiten heißt natürlich: Stillschweigen. Doch es empfiehlt sich zu überlegen, warum ausgerechnet Sie ins Vertrauen gezogen werden und was damit bezweckt wird. Noch dazu, wenn das Geheimnis Sie in persönliche Bedrängnis bringt. Kollege Müller will die Firma wechseln, die neue Mitarbeiterin ist schwanger, beim Betriebsausflug hat der Personalreferent zu tief ins Glas geschaut, der Abteilungsleiter soll ersetzt werden.



Bild: iStockphoto

Das Spektrum der brisanten Botschaften bewegt sich von firmenpolitisch bis intim, der Informationswert schwankt.

„Der wichtigste Grund, warum vertrauliche Informationen weitergegeben werden: Die meisten Menschen wollen reden.“ Das schreibt Jürgen Lürssen in seinem Buch „Die heimlichen Spielregeln der Karriere“. Ein Kapitel darin widmet der Karriereberater und Professor für Marketing an der Universität Lüneburg dem Umgang mit vertraulichen Informationen. „Zu zeigen, dass man diese besitzt, ist ein Zeichen von Macht.“ Aber nicht nur bloße Machtdemonstration und Geltungsbedürfnis, sondern auch Spaß am Tratsch, an Intrigen oder der Wunsch nach Austausch von Gefälligkeiten stecken laut Lürssen hinter Mitteilungen mit dem Siegel der Verschwiegenheit. „Man kann davon ausgehen, dass im Durchschnitt jeder, der von einer vertraulichen Sache erfährt, diese mindestens einer Person weitererzählt. Und so ist es in den meisten Fällen nur eine Frage der Zeit, bis ein Geheimnis in einer Firma die Runde gemacht hat.“

Für Michaela Joppe<sup>1</sup>, seit sechs Jahren Sekretärin in der IT-Abteilung eines Softwareherstellers, ist die Redseligkeit von Mitarbeitern eine Frage des Führungsstils. Wenn der Chef dicht hält, tun das auch die Angestellten, meint die Sekretärin: „Als in unserem Unternehmen ein Top-Manager ausgetauscht werden sollte, kursierten in anderen Abteilungen viel schneller verschiedene Namen. Bei uns wurde da nicht groß philosophiert.“

## Vertrauensbeweis – oder Intrige?

Wenn Mitarbeiter gezielt die Sekretärin ins Vertrauen ziehen, gibt es für Angelika Rodatus, Autorin mehrerer Fachbücher im Bereich Sekretariat, zwei mögliche Motive: „Entweder hat sie sich über längere Zeit eine Vertrauensstellung aufgebaut und man erwartet von ihr Rat. Oder es steckt Berechnung dahinter. Man scheut etwa das Gespräch mit dem Chef, um einen Kollegen nicht anzuschwärzen und überträgt der Sekretärin unaus-

<sup>1</sup> Name von der Redaktion geändert

gesprochen die Aufgabe der Problemlösung.“ Je höher sie in der Unternehmenshierarchie angesiedelt ist, desto interessanter wird sie als Eingeweihte in karriererelevante oder firmenpolitische Dinge. Und umso eher kann hinter Dingen, die man ihr „ganz unter uns“ erzählt, eine List, sprich die Erwartung einer Indiskretion ihrerseits, stecken.

Eingeweiht zu werden, kann ein Vertrauensbeweis sein und ist durchaus schmeichelhaft. Versuchen Sie dessen ungeachtet, Antworten auf folgende Fragen zu finden: Was soll diese Information bei mir? Was will der Kollege, die Kollegin? Wird eine Gegenleistung erwartet und wenn ja, welche? Werde ich ungewollt Teil einer Intrige? Vor allem Berufsanfängerinnen fällt es oft nicht leicht zu erkennen, wie viel Kalkül sich hinter einer vertraulichen Information verbirgt.

Bedenken Sie, dass Sie sich nicht nur als Assistentenkraft immer in der Doppelrolle des Senders und Empfängers von Informationen befinden. Auch weil Assistenten oft „sehr gute Kenntnisse über die Machtverhältnisse innerhalb des Managements und die handelnden Personen“ haben, empfiehlt Jürgen Lürssen seinem Leserkreis Freundlichkeit und Zuvorkommenheit gegenüber Assistentenkräften. „Obwohl Sekretärinnen natürlich über alles Vertrauliche strengstens Stillschweigen bewahren sollten, können Sie sie als wichtige Informationsquelle ansehen, wenn es Ihnen gelingt, ein vertrauensvolles Verhältnis zu einer Sekretärin aufzubauen.“ Sie müssen natürlich nicht gleich hinter jeden netten Geste Berechnung vermuten. Aber vergessen Sie diese Möglichkeit nicht ganz. Andere gern verwendete Taktiken, um an vertrauliche Informationen zu kommen: Unverblümete direkte Fragen oder beredtes Schweigen. Rechnen Sie auch mit diesen Tricks.

### Das Dilemma der Verschwiegenheit

Die Wirtschaftsjournalistin Angelika Rodatus empfiehlt: „Blocken Sie alle privaten Tuscheleien sofort ab, wenn sie für die Firma nicht sicherheitsrelevant sind. „Sagen Sie: ‚Das gehört nicht hierher, es sein denn, der Betreffende will es mir selbst sagen.‘“ Manchmal vermischt sich Berufliches und Privates. Angelika Rodatus rät dringend davon ab, sich in einen Konflikt zwischen Kollegen einzumischen. „Es ist sehr von der privaten und beruflichen Position abhängig, ob man als Moderator fungieren kann. Nicht nur als Anfängerin ist das sehr schwierig. Um einen schlechten Beigeschmack zu vermeiden, können Sie dem Mitarbeiter anbieten, ihn bei einem Gespräch mit dem „problematischen“ Kollegen zu unterstützen oder einen anderen geeigneten Moderator für ihn zu suchen.“ Sie rät: „Halten Sie sachliche Distanz!“

Noch problematischer wird es, wenn die Office-Managerin oder der Sekretär Dinge erfährt, die für Freunde oder gute Bekannte von zentraler Bedeutung sind, bevorstehende Umstrukturierungen oder Kündigungen beispielsweise. Angelika Rodatus: „Das führt zu extremen emotionalen Konflikten. Doch die wichtigste Anforderung im Sekretariat bleibt Loyali-

### Zum Weiterlesen:

#### Die heimlichen Spielregeln der Karriere.

Wie Sie die ungeschriebenen Gesetze am Arbeitsplatz für Ihren Erfolg nutzen, von Jürgen Lürssen, Piper, 2008, 219 Seiten, 9,95 Euro



tät. Weder im Innen- noch im Außenverhältnis dürfen solche Informationen weitergegeben werden.“

„Sie werden auf Dauer nur an vertrauliche Informationen rankommen, wenn Sie verschwiegen sind“, betont Jürgen Lürssen. „Es reicht, einmal als undichte Stelle aufgefallen zu sein und der Ruf ist ruiniert.“ In einem solchen Fall droht gar die Instrumentalisierung. „Ich weiß von Chefs, die sagen: Wenn Sie etwas in der Abteilung bekannt machen wollen, dann sagen Sie es Frau XY, im Vertrauen.“

Zu viel Abgrenzung hat laut Karriere-Experte Lürssen freilich auch einen Haken: „Wer absolut verschwiegen ist, riskiert, auch von anderen nicht informiert zu werden, denn ein weitergegebenes Geheimnis stellt einen Wert dar, und der andere erwartet eine Gegenleistung.“ Aus diesem Dilemma gebe es keinen einfachen Ausweg. Lürssen rät, vertrauliche Informationen „anders als mit Indiskretionen Ihrerseits ‚zu bezahlen.‘“ Die Gegenleistung könne auch so aussehen: „Alles, was Ihre Beziehung verbessert und stärkt, können Sie einsetzen: Anerkennung, Komplimente, Hilfestellung oder kleine Geschenke.“

### Wie „geheim“ ist es wirklich?

Folgende Bedingungen minimieren laut Lürssen das Risiko beim Weitererzählen: Die Nachricht wird bald veröffentlicht. Es gibt andere Mitwisser. Und: Der Geheimnis-Erzähler ist nicht selbst Urheber der Information. „Wenn ich von Kollegen etwas im Vertrauen erzählt bekomme, dann warte ich ab, ob ich der Nachricht in der Raucher- oder Kaffee-Ecke wieder begegne“, erzählt Michaela Joppe. „Wenn dem nicht so ist, halte ich meinen Mund.“ Wenn sie das Geheimnis sehr belaste, suche sie Rat. „Man hat meistens mit jemandem auf der gleichen Ebene ein so freundschaftliches Verhältnis, dass man sich mit ihm austauschen kann und weiß, dass es nicht weitererzählt wird“, sagt die 46-Jährige. „Dieser Austausch findet freilich nicht per E-Mail und nicht per Messenger statt, sondern nur mündlich – und das nicht selten verklausuliert.“

Ein Restrisiko bleibt dennoch. Benjamin Franklin (1706 – 1790), einer der Gründerväter der Vereinigten Staaten, gab sich hinsichtlich der Verschwiegenheit seiner Mitmenschen keinerlei Illusionen hin: „Drei können ein Geheimnis bewahren, wenn zwei davon tot sind.“

Barbara Link, Journalistin