

Vollzeit, Teilzeit: Kommunikation mit Kollegin Phantom  
(Ute Jürgens); Eigenverlag, 2005 (Bezug: KomMed, Peter-Sonnenschein-Str.59, D-28865  
Lilienthal)

von Götz Hendricks

Immer mehr Arbeitsplätze werden teilzeit angeboten (und weitgehend von Frauen besetzt). Teilzeitarbeit führt zu einer Erscheinung, die nur selten ernsthaft bedacht wird: Zur Kollegin Phantom. Nicht selten treffen sich Menschen in Teilzeitarbeit, die doch an einer gemeinsamen Aufgabe arbeiten, nur kurz oder garnicht. Trotzdem müssen betriebliche Abläufe reibungslos laufen.

Das stellt überdurchschnittliche Anforderungen an die Arbeitsorganisation und besonders an die Kommunikation untereinander. Leicht entstehen Mißverständnisse, die sich mangels Klärungsmöglichkeit zu ernststen Problemen auswachsen können.

Ute Jürgens hat sich dieses Problems angenommen und ein ausgesprochen praxisorientiertes Buch verfasst.

Sie kennt als Kommunikatiostrainerin, die auf Apotheken und Arztpraxen spezialisiert ist, die Komplikationen, die Teilzeitarbeit mit sich bringen kann, aus erster Hand, denn in diesem Arbeitsbereich ist Teilzeitarbeit weit verbreitet. Ihr Buch behandelt die Problematik denn auch folgerichtig anhand einer Apotheke.

Die Autorin möchte mit ihrem Werk Betroffenen einen Ratgeber an die Hand geben, der besonders den Informationsaustausch und den Kontakt zwischen den Mitarbeiterinnen fördern helfen soll. Zugleich verbindet sie damit den Anspruch, beratenden Berufen, wie SupervisorInnen und Coaches, Hintergrundwissen zu vermitteln, das für die Arbeit mit Teilzeitkräften wertvolle Hinweise liefern soll.

Schon eine kurze Beschäftigung mit dem Buch zeigt, dass beide Ziele erreicht werden.

Ute Jürgens behandelt die konkreten Probleme in fünf Abschnitten:

- der Einarbeitung neuer Kolleginnen,
- der Zusammenarbeit von Vollzeit- und Teilzeitkräften,
- dem Austausch von Informationen im Arbeitsalltag,
- der Durchführung von Teamsitzungen, und
- dem Umgang mit Kritik und Konflikten.

In jedem Abschnitt wird über wichtige psychologische und kommunikationswissenschaftliche Hintergründe in einfacher und nachvollziehbarer Sprache informiert. Den größeren Teil jedes Abschnitts umfassen sehr praktische, im konkreten Alltag gut anwendbare Hinweise und Tipps. Beim Lesen merkt man schnell, dass die Autorin weiß, wovon sie spricht.

Sie geht ins Detail, wo es sinnvoll ist, etwa dann, wenn es im Abschnitt Einarbeitung auch einige Hinweise für die „Alten“ im Betrieb gibt. Dabei stellt Ute Jürgens besonders die Anleitung zur Reflektion des eigenen Verhaltens in den Vordergrund.

Eingestreute kleine Übungen und hilfreiche Fragen regen die Nutzerin an, sich intensiver mit der jeweiligen Thematik auseinander zu setzen und eigene Lösungen zu entwickeln.

Checklisten bieten strukturierende Hilfen, etwa für die Durchführung von Teambesprechungen oder den Umgang mit einer Konfliktsituation. Diese Checklisten sind als lose Anlagen zum Kopieren noch einmal beigelegt. Eine gute Idee!

Mit freien Seiten für Notizen wird aus dem Buch so ein Arbeitsmittel, dass unmittelbar gebraucht werden kann.

Als Professionelle/r in Sachen Kommunikation merkt man schnell, dass Ute Jürgens ihr Konzept auf den klassischen Axiomen der Kommunikationstheorie gründet. Sie legt sehr viel

Wert auf die gegenseitige Überprüfung des Verstehens der anderen Seite und bindet dies systematisch in die Alltagspraxis ein.

Insofern erfährt man als SupervisorIn oder Coach nicht viel Neues. Neu und sehr lehrreich ist dagegen der tiefe Einblick in die realen Probleme, mit denen sich Vollzeit- wie Teilzeitkräfte in Organisationen, wie sie eine Apotheke darstellt (oder eine Arztpraxis, oder andere, ähnlich gelagerte Dienstleister), befassen müssen oder besser: sollten.

Aus dieser Perspektive betrachtet, ist das Buch in zweifacher Hinsicht wertvoll:

Man erhält zum einen ein sehr plastisches Bild von solcherart Arbeitswelten, das als Vorbereitung beispielsweise einer Teamsupervision in einer Arztpraxis von hohem Wert ist. Zum anderen liefert das Buch eine Fülle von Anregungen für lösungsorientierte Interventionen.

Als Fazit lässt sich feststellen: Dieses Buch ist nicht nur für die eigentliche Zielgruppe nützlich, sondern auch für uns.