



## 7 Frustschutzmittel für die interne Kommunikation

Ein Beitrag von Christine Moser-Feldhege

**KOMMUNIKATION** /// Motivationskiller Nummer 1 – egal, welche Studie man dazu liest – ist immer noch mangelnde Kommunikation. Damit nicht genug: Sie kostet Labore auch richtig viel Geld. Höchste Zeit also, um die eigene Führungs- und Kommunikationskultur zu überdenken und geeignete Strukturen zu schaffen.

Infos zur Autorin



Die letzten Gallup-Studien (Gallup Engagement Index 2021, Gallup Inc.) lassen aufhorchen: Nur 15 Prozent der Arbeitnehmer in Deutschland fühlen sich richtig wohl an ihrem Arbeitsplatz, lediglich ein Fünftel der Befragten sind mit „ihrem“ Unternehmen emotional verbunden. Demgegenüber machen knapp drei Viertel der Belegschaft nur noch Dienst nach Vorschrift, 15 Prozent haben sogar innerlich schon gekündigt ... Dabei hätten die rund 1.000 befragten Unternehmen rund 103 Millionen Euro mehr verdienen können, wenn sie es besser verstanden hätten, ihren Mitarbeitenden ein motivierendes Umfeld zu schaffen.

Eine schlechte Arbeitsatmosphäre, gepaart mit Demotivation, macht Mitarbeiter krank: Eine weitere Studie der AOK (AOK Fehlzeitenreport 2022) legt offen, dass Arbeitnehmer signifikant häufiger unter körperlichen und psychischen Beschwerden leiden. Die Gründe hierfür sind schlechte Arbeitsbedingungen, mangelnde Fehlerkultur und schlechte Führungskommunikation. Auf dieser Wissensgrundlage können Sie als Entscheider vorbeugen – mit dem „Notfall-Kit“ mit den sieben wichtigsten Frustschutzmitteln.

### Frustschutzmittel Nr. 1: Mitarbeitereinbindung

Informationen und Kommunikation dürfen kein Privileg weniger Mitarbeiter sein. Binden Sie Ihre Belegschaft rechtzeitig in strategische Überlegungen und zukünftige Vorgehensweisen mit ein. Gleichzeitig sollten innovative Ideen auch von „unten“ nach „oben“ getragen werden. Laborinhaber tun gut daran, diese „Schwarmintelligenz“ zu nutzen. Sie bietet ein breiteres Fundament für Ihre Entscheidungen und die Mitarbeiter sind mit Ihnen auf Augenhöhe.

### Frustschutzmittel Nr. 2: Regelmäßiger Austausch

Niemand agiert gerne bereitwillig, ohne den Sinn oder die Absicht dahinter zu verstehen. Kommunizieren Sie Ihre Entscheidungen, begründen Sie diese und übernehmen Sie so die kommunikative Führung. Der Rahmen hierfür können Führungs- und Abteilungs-Meetings, Mitarbeiterversammlungen oder 5-Minuten Stand-up-Treffen sein. Sie erreichen so einen gleichen Informationsstand für alle. Das ist integrativ, vereint die Belegschaft und beugt unnötigen Gerüchten vor.

### Frustschutzmittel Nr. 3: Wissenstransfer

In vielen Laboren gilt immer noch: Wer das Wissen hat, hat die Macht. Überlegt sich jedoch ein Mitarbeiter, den Arbeitsplatz zu wechseln, ist mit der Fachkraft auch das gesammelte Fachwissen weg. Sorgen Sie mit klaren Regeln dafür, dass das Wissen im Labor bleibt und allen zugänglich ist. Hierbei helfen z. B. interne Workshops nach externen Fortbildungsteilnahmen oder Tools wie eigene Wikis. Das fördert die Kommunikation untereinander, gleicht unterschiedliche „Wissensniveaus“ aus und stärkt den Zusammenhalt.

### Frustschutzmittel Nr. 4: Klare Strukturen

Ungeklärte Zuständigkeiten, Vertretungen und Verantwortlichkeiten verursachen Stress, verhaseln die Produktivität und enden unter Umständen im Streit untereinander. Machen Sie die Informationswege durch eine klare Struktur (Chain of Command) transparent.

### Frustschutzmittel Nr. 5: Mehr Handlungsspielräume

Geben Sie Ihren Mitarbeitenden eigene Handlungs- und Entscheidungsspielräume. Das fördert nachweislich die Motivation und stärkt deren Kommunikationsverhalten. Weg von Mikromanagement, hin zu mehr Selbstverantwortung und Selbstwirksamkeit. Das erhöht die Bindung ans Unternehmen und Sie entwickeln Mitarbeiter zu eigenständig und verantwortlich agierenden Kollegen.

### Frustschutzmittel Nr. 6: Vom „Kontrolletti“ zum Coach

Kennen Sie Aussagen, wie: „Wenn man nicht alles selber macht ...“ oder „Wenn man nicht alles kontrolliert ...“. Wer ständig alles und jeden noch mal kontrolliert (und damit ist nicht nur die Qualitätsausgangskontrolle von Arbeiten gemeint), findet kaum Entlastung. Nutzen Sie diese Zeit und Energie lieber, um die Weiterentwicklung Ihrer Mitarbeiter zu fördern und eine vertrauensvolle Kommunikation aufzubauen. Sie entlasten sich und schaffen Freiräume für wichtigere unternehmerische Themen.

### Frustschutzmittel Nr. 7: Worte schaffen Wirklichkeit!

„Die Sprache ist die Kleidung der Gedanken“, so der englische Gelehrte Samuel Johnson. Sie ist Ausdruck unserer

### Wer kennt es nicht?

*Tanja geht zu Simon, weil sie denkt, dass er die fehlende Information zur Arbeit Müller hat. Meist telefoniert er mit der Praxis. Heute aber nicht. Er schickt sie zu Peter. Peter ist krank. Also kommt sie zurück zu Simon, der sie zu Franz schickt. Franz ist aber im Urlaub und der Chef nicht zu erreichen ... – von Effizienz in puncto Kommunikation ganz weit weg und zudem extrem frustrierend! Dabei hat Tanja nur eigeninitiativ agiert. Eigentlich toll – wird sie aber vermutlich kein weiteres Mal tun ...*

Überzeugungen und zeigt, mit welcher Haltung wir uns in der Welt bewegen. Geht es um Augenhöhe oder Macht ausübung? Um Rechthaben oder gute Beziehungen?

Ist Ihre Aussage „Schleifen Sie nicht wieder den Kontaktpunkt weg!“ oder „Achten Sie auf die Kontaktpunkte!“? Haben Ihre Angestellten einen Vor-Gesetzten oder eine Führungskraft?

Reflektieren Sie, welche Lieblingsworte und -aussagen Sie nutzen und achten Sie auf deren Wirkung. Stellen Sie diesen einfach mal neue, positiv formulierte Aussagen gegenüber, und schauen Sie, ob Sie damit veränderte Reaktionen erhalten!

### Fazit

Ein bekanntes Zitat des britischen Soziologen Cyril Northcote Parkinson lautet: „Ein Vakuum, geschaffen durch fehlende Kommunikation, füllt sich in kürzester Zeit mit falscher Darstellung, Gerüchten, Geschwätz und Gift.“ Denken Sie immer daran: Falsche Informationen führen stets zu Orientierungslosigkeit – es ist also höchste Zeit, die eigene Führungs- und Kommunikationskultur zu überdenken und geeignete Strukturen für zufriedene Mitarbeiter zu schaffen.

### INFORMATION ///

Christine Moser-Feldhege  
www.cmf-consulting.de

ANZEIGE



## Dynamikchair

### Die neue Dimension des Sitzens

neu

Dynamischer, ergonomischer Design-Laborstuhl.  
Bequemes Sitzen durch hygienisches, pflegeleichtes PUR-Soft.

🛒 gleich im Shop bestellen



**RIETH.** Dentalprodukte Fon 07181-257600 [info@rieth.dental](mailto:info@rieth.dental) [www.rieth.dental](http://www.rieth.dental) **Dynamisches Sitzen**