



Reden Sie mehr miteinander!

Sie wollen Ihre Zeit optimal und effektiv nutzen? Dann sprechen Sie mehr mit Ihren Mitarbeitern. Besser können Sie Zeit kaum investieren.

Motivierte, engagierte und zufriedene Mitarbeiter? Was für viele Unternehmer wie pures Wunschdenken klingt, gehört im Backparadies Berroth in Schwäbisch Gmünd zum Alltag. „Eigentlich sind Bäcker ja anders“, weiß Bäckermeister Manfred Berroth (45). „Die stecken in ihrem Teig, reden nicht viel und fressen Ärger in sich hinein – bis ihnen der Kragen platzt.“ In seinem Unternehmen ist das anders: „Wir haben eine sehr kollegiale Atmosphäre. Wir reden miteinander und unternehmen auch gemeinsam etwas.“ Bei Berroth

stehen Musical-Besuche und After-Work-Partys ebenso auf dem Programm wie Gruppengespräche, Mitarbeiterversammlungen und Mitarbeiterbefragungen. Verkäufer tauschen sich mit Bäckern aus, Bäcker helfen bei Engpässen den Konditoren und umgekehrt. Das alles klappt in dem 80-Mann-Unternehmen mittlerweile so gut, dass das Backparadies beim bundesweiten Wettbewerb „Topjob“ Sieger in der Kategorie „Interne Kommunikation und Kultur“ wurde.

Die Bedeutung der internen Kommunikation bestätigt Silke Masurat von der Compmedia AG in Überlingen, die sich auf Benchmarking im Mittelstand spezialisiert hat: „Bei der Positionierung als Toparbeitgeber ist das ein extrem wichtiges Element, betont Masurat. Eine Umfrage unter den Mitarbeitern der 100 Top-Job-Firmen habe ergeben, dass 75 Prozent der Befragten eine offene Kommunikation für wichtig halten und in ihren Betrieben auch die Möglichkeit hätten, ihre Meinung frei zu äußern.“

Offene Kommunikation ist nicht nur etwas fürs Image, ergänzt Longa Dressler, von Coaching 24/7 aus Meschede: "Kommunikation ist Geld." Offene Kommunikation bedeute, dass alle Mitarbeiter rechtzeitig und vollständig über das Unternehmen und seine Ziele informiert sind. "Das ist nicht nur Aufgabe des Chefs. Mitarbeiter müssen auch selbst Infos einfordern." Zur offenen Kommunikation gehöre aber ebenso der Austausch: Nur wer Mitarbeiter nach ihren Vorschlägen und Meinungen fragt, stärkt Motivation und Verantwortungsbewusstsein.

Woran ein Unternehmer merkt, ob es mit der Kommunikation klappt? Wenn er mit den Arbeitsergebnissen zufrieden ist, wenn die Mitarbeiter mitdenken und Ideen einbringen und wenn die Stimmung in Ordnung ist. Und wenn es nicht klappt? "Dafür gibt es Coaches, aber auch Seminare", sagt Dressler. Wer einmal in das Thema hineinschnuppern wolle, sollte zunächst bei seiner Handwerkskammer nachfragen, dort gebe es in der Regel entsprechende Angebote.

Auch Bäckermeister Berroth hat das Handwerk der Kommunikation nicht von Anfang an perfekt beherrscht. „2001 gab es viel Unruhe im Betrieb“, erinnert sich Berroth. Der Unternehmer wollte gegensteuern, besuchte ein Seminar und erkannte dort, wie wichtig das Thema „Mitarbeiterführung“ ist. Da delegierte der Handwerksmeister Aufgaben, zog sich aus der Backstube zurück widmete sich verstärkt seinen Führungsaufgaben. Das Engagement habe sich gelohnt: Heute ziehen alle Mitarbeiter bei Berroth an einem Strang. Gehen musste deswegen keiner. „In den meisten Menschen steckt so viel Potenzial. Wenn man sich darum nicht gut kümmert, kommen auch keine besseren Mitarbeiter nach.“

Erkennen Sie die Signale?

Sie sind sich nicht sicher, ob die Kommunikation in Ihrem Unternehmen gut klappt? Oder woran es liegt? Die Antworten auf die folgenden Fragen könnten Ihnen dabei helfen, meint Longa Dressler, Coach aus Meschede:

Stimmen die Arbeitsergebnisse?

Wenn Sie das Gefühl haben, dass Ihre Mitarbeiter unorganisiert und unzuverlässig arbeiten, dass sie nie das machen, was Sie abgesprochen haben, dann ist das ein Zeichen für misslungene Kommunikation.

Was sagen Ihnen Mimik und Gestik?

Körpersprache verrät mehr als es Worte könnten. Sehen die Mitarbeiter im Gespräch verkrampft aus, reißen sie die Augen auf oder werden sie blass? Senken sie die Schultern und den Kopf? Sind die Reaktionen frei und offen oder genervt, frustriert und verschlossen?

Wie hoch ist Ihr Redeanteil?

Beobachten Sie sich selbst. Liegt Ihr Redeanteil in Mitarbeitergesprächen bei 90 Prozent oder mehr? Dann stimmt etwas nicht, das ist keine offene Kommunikation. So bleiben Ihre Mitarbeiter abhängig, sie wachsen nicht und werden nicht selbstständig arbeiten.

Wie reagieren Ihre Mitarbeiter?

Wenn Ihr Personal Ihnen nur stumm zuhört, bedeutet das nicht, dass alles klar ist und alle einverstanden sind. Kommt das häufiger vor, dann sollten Sie davon ausgehen, dass etwas im Argen liegt.

handwerk.com ist das Infoportal für Entscheider im Handwerk. handwerk.com ist ein Dienst den die Schlütersche Verlagsgesellschaft mbH & Co. KG, Hannover, anbietet.