

Wertschätzende Kommunikation im Unternehmen – Eine Einführung

Konkurrenzdenken und Leistungsdruck bestimmen häufig den Arbeitsalltag von Mitarbeitenden in vielen Unternehmen. Wirklich produktiv und langfristig motiviert sind Mitarbeitende aber eher dann, wenn sie Wertschätzung durch Ihre Vorgesetzten erfahren und in einem kooperativen Umfeld arbeiten können.

Mensch im Mittelpunkt

Viele Unternehmen orientieren sich an Verkaufszahlen, Produktivität und Marktanteil, übersehen jedoch leicht, dass die Grundlage dafür die Leistungsfähigkeit ihrer Mitarbeitenden ist. Ein Schritt in eine mitarbeiter-zentrierte Führung kann durch die Etablierung einer wertschätzenden Kommunikation im Unternehmen realisiert werden, was wiederum zu einer höheren Zufriedenheit, Motivation und Produktivität der Mitarbeitenden führt. Doch was macht wertschätzende Kommunikation eigentlich aus?

Kommunikationskultur

Herr Müller hat von seiner Führungskraft einen Arbeitsauftrag erhalten. Als er sich an die Bearbeitung macht, fällt ihm auf, dass er den Auftrag nicht hundertprozentig verstanden hat. Erst kürzlich hatte er von seiner Führungskraft heftige Kritik einstecken müssen. Er will nicht wieder „als dumm“ dastehen und macht sich dennoch an die Bearbeitung. Natürlich liefert er nicht das gewünschte Resultat.

Solche Kommunikationsprobleme im Arbeitsalltag führen oft zu Konflikten und Leistungseinbußen. Sind Mitarbeitende dauerhaft solchen Konflikten ausgesetzt, fallen sie häufiger wegen Krankheit aus, sind gesundheitlich angeschlagen, zeigen geschäftsschädigendes Verhalten oder kündigen sogar. So entsteht ein Klima des Gegeneinanders statt Miteinanders, was Unternehmen unnötig Energie kostet und in ihrer Leistungsfähigkeit einschränkt.

Dabei sind Menschen von sich aus kooperativ, wenn sie ernst genommen werden und ihnen das Gefühl vermittelt wird, einen wichtigen Beitrag zum Unternehmenserfolg zu leisten. Einen Grundstein dafür legt der wertschätzende Umgang miteinander.

Entscheidend dafür ist es, die Bedürfnisse und Ziele der Mitarbeitenden zu kennen (siehe z. Bsp. Wissensblitz 35 oder Wissensblitz 43) und ernst zu nehmen. D. h. die Erfüllung der persönlichen Bedürfnisse der Mitarbeitenden sollte mit der Erreichung der Unternehmensziele in Einklang gebracht werden. Voraussetzung dafür sind gegenseitige Akzeptanz sowie die Fähigkeit, sich auf die Mitarbeitenden einzulassen, ihre Bedürfnisse wahrzunehmen und ihre Sichtweise einzunehmen. Auf dieser Beziehungsebene sollten keine Hierarchieunterschiede zugelassen werden, jedem Mitarbeitenden sollte als Mensch begegnet werden. Wenn sich diese Kommunikationskultur etablieren kann,

trauen sich Mitarbeitende offen ihre Meinung zu sagen und Konflikte zu lösen, ohne sich dabei Sorgen um ihren Job machen zu müssen.

Grundannahmen der wertschätzenden Kommunikation (nach Lindemann & Heim, 2011):

- Menschen sind bereit zu kooperieren
- Menschen handeln aus Bedürfnissen heraus
- Kritik ist Ausdruck unerfüllter Bedürfnisse
- Jeder Mensch hat Ressourcen und Fähigkeiten
- Auf der Beziehungsebene gibt es keine Hierarchie

Wertschätzende Führung

Jeder Mitarbeitende bringt eigene Ressourcen und Fähigkeiten mit. Eine wertschätzende Führungskraft sollte versuchen die spezifischen Fähigkeiten eines Mitarbeitenden zu erkennen und für sich und das Unternehmen zu nutzen. So kann jeder Mitarbeitende das Gefühl entwickeln, ein wichtiger Teil des Unternehmens zu sein und entscheidend zum Gesamterfolg beizutragen. Das motiviert Mitarbeitende nicht nur vollen Einsatz zu zeigen, sondern trägt auch zu ihrer Bindung an das Unternehmen bei. Auf diese Weise können die Unternehmensziele besser erreicht werden – nicht zuletzt weil dann alle an einem Strang ziehen (siehe z. Bsp Wissensblitz 58).

Loyalität als Wettbewerbsvorteil

Mit einer wertschätzenden Kommunikationskultur kann sich ein Unternehmen deutlich von anderen Unternehmen auf dem Markt abheben. Die Mitarbeitenden werden loyaler gegenüber dem Unternehmen und setzen sich voll und ganz für ihre Arbeit ein. Krankheitsausfälle werden reduziert, Kündigungen werden seltener und Mitarbeitende lassen sich nicht mehr so leicht von Konkurrenzunternehmen abwerben.

Basierend auf: Lindemann, G. & Heim, V. (2011): Erfolgsfaktor Menschlichkeit, wertschätzend führen – wirksam kommunizieren. Paderborn: Jungfermannsche Verlagsbuchhandlung.



Johanna Bertram

Schreibt auf wissensdialoge.de zu den Themen: Virtuelles Training, Serious Games, Handlungswissen, Motivation und Gesundheitskommunikation.