
MONTAG, 23. MÄRZ 2015 / WWW.20MINUTEN.CH

Kommunikation: wichtige Pfeiler

Im Umgang mit Mitarbeitenden sollte die Beziehungsebene besonders beachtet werden. Dank der persönlichen Kommunikation kann ich Sicherheit beim Mitarbeiter generieren. Zum Beispiel: Gebe ich Feedback, dass seine Aufgabe gut erledigt wurde, dass seine Verhaltensweisen im Umgang mit Kunden korrekt waren, so gewinnt der Mitarbeiter an Sicherheit und die Motivation steigt. Wenn ich nicht kommuniziere, bewegt sich der Mitarbeiter in der Zone der Unsicherheit. Keine Reaktion oder nur negative Rückmeldungen führen zu Frust, Angst und Demotivation.

Jacqueline Steffen, Betriebsökonomin HWV & Unternehmensberaterin