

Was Worte anrichten können

Was können Worte anrichten?

Worte können zu tiefen Verletzungen führen. Persönliche Kränkungen "gehen unter die Haut", "schlagen auf den Magen", beeinträchtigen das Selbstwertgefühl, machen traurig und/oder wütend.

Auf jeden Fall können hier Potenziale verschenkt werden: bisher engagierte Mitarbeiter sind gedanklich und gefühlmäßig mit solchen Vorfällen beschäftigt, möglicherweise "kündigen" sie innerlich und machen nur noch Dienst nach "Vorschriften" oder sie geben die erlebte Kränkung an "Schwächere" weiter.

Die Auswirkungen auf Arbeitsqualität, Produktivität und Verantwortungsbewusstsein, auf das Klima unter Kollegen und das Verhalten gegenüber Kunden lässt sich ausmalen.

Was können fehlende Worte anrichten?

Auch das schlichte Fehlen beziehungsweise ein deutlicher **Mangel an Ansprache** und Kommunikation seitens des Vorgesetzten hat unliebsame Konsequenzen:

- Mitarbeiter wissen oft nicht, wofür sie genau zuständig sind.
- Sie wissen nicht, was genau von ihnen erwartet wird.
- Sie erhalten keine Rückmeldungen – positiv wie negativ – über ihre Arbeit.
- Sie haben den Eindruck, dass ihr Engagement nicht wahrgenommen, und schon gar nicht gewürdigt wird.
- Sie vermissen persönliches Interesse an ihrer Person und ihrer beruflichen Entwicklung.
- Sie werden an Veränderungsprozessen oft nicht wirklich beteiligt, sondern vor vollendete Tatsachen gestellt.

All dies enttäuscht gerade die motivierten Mitarbeiter. Die Übergänge von Frustration, über leichte Beeinträchtigungen und Beschwerden bis zu handfesten Erkrankungen verlaufen dabei fließend.

Vor allem in Verbindung mit weiteren Belastungen wie Zeit- und Leistungsdruck, oder einseitigen Belastungen beeinträchtigen solche **Kommunikationsdefizite** erheblich die Motivation und Leistungsbereitschaft.

Deswegen sind die richtigen Worte im richtigen Ton so wichtig.