

■ Im REGAL-Gespräch mit MMag. Claudia Prock, Geschäftsführerin Transferwissen, über Wertschätzung, Mitarbeiterkommunikation und Onboarding in Zeiten der Krise

Dialog mit Mitarbeitern

- ➔ Image des Handelsangestellten: wertschätzender Umgang
- ➔ Offene und klare Kommunikation in der Krise
- ➔ Stressresistenz ist Grundvoraussetzung im Handel



INTERVIEW: ANNA LENA WAGNER

REGAL: *Frau Prock, Corona hat das Image des Handels verbessert, jetzt hat man den „Helden an vorderster Front“ fast wieder vergessen. Was können Mitarbeiter und Chefs tun, um dieses Image nicht zu verlieren?*

MMAG. CLAUDIA PROCK: Es ist schon viel damit getan, sich selbst bewusst zu machen, dass die eigene Arbeit wichtig ist. Damit schafft man sich eine gewisse Unabhängigkeit von der aktuellen „Bewertung“ durch die Kunden oder die Gesellschaft. Führungskräfte können dazu sicher einen entscheidenden Beitrag leisten: Nämlich durch einen wertschätzenden Umgang mit den Mitarbeitern, durch Vertrauen und (Be)-Achtung.

REGAL: *Was muss eine Firma in Zeiten von Corona zum Thema Mitarbeiterführung besonders beachten?*

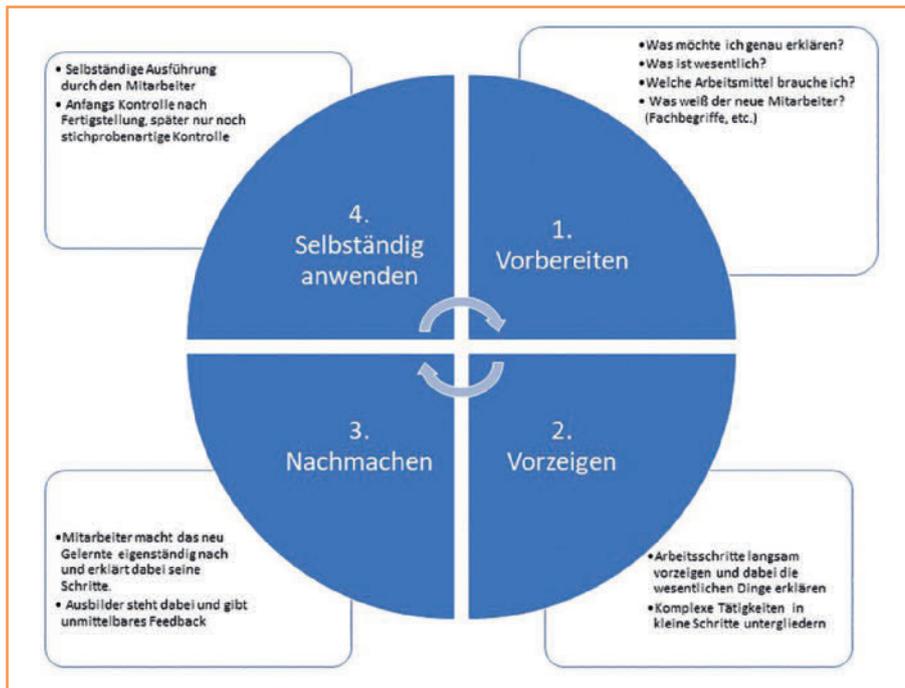
PROCK: Krisen wie Corona lösen bei vielen Menschen eine große Verunsicherung aus. Führungskräfte als Sprachrohre der Firma

müssen hier noch mehr als sonst sensibel auf ihre Mitarbeiter eingehen. Führungskräfte sind in Krisenzeiten quasi die „Dolmetscher“, die den Mitarbeitern neue Regelungen so „übersetzen“, dass Unsicherheiten minimiert und praktische Konsequenzen für das jeweilige berufliche Handeln gut verständlich werden.

REGAL: *Wie soll die Kommunikation zu den Mitarbeitern in Zeiten der Krise aussehen?*

PROCK: Wirksame Krisenkommunikation besteht aus zwei Schritten: Einen groben Überblick geben und die Fakten und konkrete Handlungsschritte hervorheben, die für die Mitarbeiter bedeutsam sind. Heimlichtuerei ist hier fehl am Platz. Auch ein reines Ablesen der internen Arbeitsanweisungen oder Berichte, wie es viele Führungskräfte machen, ist oft zu wenig. Das Credo lautet: Offenheit und Klarheit. Führungskräfte sollten noch regelmäßiger als sonst mit den Mitarbeitern in den Dialog treten und sie über den aktuel-





len Stand der Dinge bzw. geplante weitere Schritte informieren.

Grafik: Die Vier-Stufen Methode des Lernens.

REGAL: Wie kann ein Chef seinen Mitarbeitern Wertschätzung ausdrücken?

PROCK: Entscheidend ist sicher, ihre persönlichen Stärken und ihre Leistung für die Firma bewusst wahrzunehmen und diese auch zu verbalisieren. Oft wird die Frage nach Prämien gestellt: Geld ist zwar kein klassischer Motivator, kann aber gerade im unteren und

mittleren Gehaltssegment durchaus auch einmal als Zeichen der Wertschätzung dienen.

REGAL: Sie haben viele Jahre Erfahrung in der Wissensvermittlung/Personalentwicklung – haben Sie Tipps für einen gelungenen Onboardingprozess?

PROCK: Die wichtigsten Punkte sind meiner Meinung nach Wertschätzung und Beziehung. Fühlen sich Mitarbeiter schnell eingebunden, so bleiben sie meist länger dem Unternehmen treu.

REGAL: Wie schaffe ich eine gute Einbindung?

PROCK: Einerseits durch einen klar zugewiesenen Ansprechpartner, einem Paten, gleich vom ersten Tag an, der neue Mitarbeiter auch

in die informellen Spielregeln einer Firma einführt. Andererseits durch eine klare Übersicht, was der neue Mitarbeiter wann lernen wird, an welchen Kriterien seine Leistung gemessen wird und wer und was ihn beim Lernen unterstützt. Diese Klarheit nimmt oft den Druck weg von Menschen, die glauben, nach zwei Wochen alles können zu müssen.

REGAL: Wie mache ich Mitarbeiter fit für den Betrieb/ihre Arbeit/ihre Aufgaben?

PROCK: Gerade für Tätigkeiten im Handel ist ein Vorgehen nach der vier Stufen Methode absolut sinnvoll. (Siehe Chart) Meist werden die Stufen eins und drei aus Zeitgründen übersprungen oder sehr kurz gehalten – was langfristig aber oft mehr Zeit kostet, weil Arbeitsschritte immer wieder erklärt werden müssen und Mitarbeiter scheinbar nie verstehen – obwohl sie nicken.

REGAL: Wie wird Überforderung der Mitarbeiter verhindert?

PROCK: Eine gewisse Stressresistenz ist Grundvoraussetzung für die Arbeit im Handel – diese sollten Mitarbeiter mitbringen. Ansonsten gilt: Eine gute Einschulung trägt zur Verringerung von Überforderungssituationen bei.

REGAL: Was sollten Firmenchefs aus der Krisensituation gelernt haben?

PROCK: Transparente Kommunikation und Vertrauen in die eigenen Fähigkeiten und die ihrer Mitarbeiter.

Vielen Dank für das Gespräch!

annalena.wagner@regal.at

