

Kommunikation im Betrieb

An alles gedacht? Jetzt prüfen und abhaken!

1 Orientiert am Produktionsprozess: Ist sichergestellt, dass alle Beschäftigten die Informationen, die sie zur Verrichtung der Arbeit benötigen, auch erhalten – inklusive der entsprechenden Sicherheitshinweise?

2 Gibt es zu jedem Arbeitsschritt automatisch Sicherheits- und Gesundheitshinweise?

3 Gibt es einen Prozess, wie mit Fehlern/Problemen umgegangen wird, und wie sie lösungsorientiert besprochen werden können, ohne Schuldzuweisungen?

4 Gibt es ein Organigramm, das regelt, wer für welche Information (Erstellung, Weitergabe, Aktualisierung und Qualitätssicherung) zuständig ist?

5 Gibt es ein System zur Krisenkommunikation, das schnelle und sichere Entscheidungen ermöglicht?

6 Gibt es einheitliche Formate, die das Verstehen und Verbreiten von Informationen vereinfachen, z. B. Formularvorlagen mit festgelegten Verteilerlisten; E-Mail- und Telefon-Regeln; festgelegte Antwortzeiten, Verfallsdaten/Ansprechpersonen auf Dokumenten etc.?

7 Ist erkennbar festgelegt, wo Informationen zur Sicherheit und Gesundheit zu finden sind?

8 Ist geklärt, für welche Informationen es eine Hol- und für welche es eine Bring-schuld gibt?

9 Ist das Thema „Sichere und gesunde Kommunikation“ in die Beurteilung der Arbeitsbedingungen (Gefährdungsbeurteilung) integriert?

10 Gibt es eine Ansprechperson, die dabei behilflich ist, Kommunikations- und Entscheidungswege zu finden, Informationen zu erhalten und zu verbreiten?

11 Ist eine Informations- und Kommunikationsplattform für alle Beschäftigten erreichbar, die regelmäßig „gewartet“ und „aufgeräumt“ wird?

12 Hat die Plattform eine tätigkeits- oder arbeitsplatzorientierte Struktur oder eine ausgereifte Stichwortsuchfunktion?

13 Gibt es einen mindestens jährlichen Austausch über das Funktionieren der Kommunikation und den Umgang mit Fehlern im Betrieb - mit dem Ziel, stetig Verbesserungsvorschläge abzuleiten?

! Ergänzende, betriebsbedingte Fragen:



Zur Sprache gebracht

Gute Kommunikation ist Prävention

Man kann nicht nicht kommunizieren, nur richtig oder falsch. BGHM-PsyCheck-Beschäftigtenbefragungen – in Ergänzung einer Gefährdungsbeurteilung mit Blick auf die psychischen Faktoren – haben ergeben, dass die Ursache für die Hauptstressoren, wie Störungen und Unterbrechungen, Informationssuche oder fehlerhafte Informationen, in einer nicht funktionierenden Regelkommunikation liegen, gepaart mit der Weigerung, Verantwortung für die Korrektur fehlerhafter Informationen zu übernehmen.

Mögliche Gefährdungen/Belastungen

Nicht funktionierende Informations- und Kommunikationswege bringen Beschäftigte in unsichere Situationen.

- Sie müssen improvisieren und gehen bewusst und unbewusst Risiken ein.
- Sie haben Stress durch zusätzlichen Zeit- und Abstimmungsaufwand.
- Sie treffen aufgrund von Wissensdefiziten falsche/gefährliche Entscheidungen.
- Sie haben mehr Konflikte mit Kolleginnen, Kollegen und Führungskräften.
- Sie müssen ihre eigentliche Arbeit häufiger unterbrechen, um Informationen zu sortieren oder zu suchen.

Was kann passieren?

Ungenügend gestaltete innerbetriebliche Kommunikation provoziert Unfälle:

- Unaufmerksamkeit, falsches oder fehlendes Wissen

- Überforderung oder Stress
- Betriebsblindheit und „Bereichsdenken“
- gegenseitige Schuldzuweisungen und eine destruktive Fehler- & Gesprächskultur
- Vertrauensverlust gegenüber Entscheidungen aus der Unternehmensleitung

Was ist zu tun?

- Beschäftigte befragen zu Kommunikationsverhalten und zu Kommunikationsregeln (Checkliste zur innerbetrieblichen Kommunikationsanalyse).
- Innerbetriebliche Kommunikation und Informationsfluss in die Gefährdungsbeurteilung aufnehmen (Gefährdungsfaktoren: Arbeitsorganisation oder Psychische Belastung).
- Feste Regelkommunikation einführen (Wer bekommt wann welche Information von wem?).
- Sicherheit und Gesundheit in jede Kommunikation und Information integrieren.
- Krisenkommunikation einführen (Woher bekommt man schnell fehlende Information? Wer ist Ansprechperson/letzte Instanz bei Unklarheiten?).
- Soziale Kommunikation entwickeln (Wie und wo kann man sich informell austauschen? Wo können Verbesserungsvorschläge platziert werden? Wer bearbeitet sie zuverlässig?).
- Informationen regelmäßig „entrümpeln“ und aktualisieren.
- Bereichsübergreifende Projekte und Aktivitäten verbessern die Kommunikation.