

## Die versteckten Kosten schlechter Kommunikation

18.09.2026, 18:17 | Handel, Wirtschaft, Finanzen, Banken & Versicherungen

Pressemitteilung von: *ESSENTIAE Business Coaching & Consulting*

---



Warum Missverständnisse, Reibungsverluste und Doppelarbeit Unternehmen täglich Leistung kosten

Kommunikation kostet Zeit. Schlechte Kommunikation kostet deutlich mehr. Sie führt zu Missverständnissen, unnötigen Abstimmungen, Konflikten und Doppelarbeit. Dennoch werden diese Verluste in vielen Unternehmen kaum erfasst. Sie erscheinen auf keiner Rechnung und bleiben in klassischen Kennzahlen häufig unsichtbar. Beahlt werden sie trotzdem: durch verlorene Arbeitszeit, sinkende Produktivität und eine zunehmende Belastung der Mitarbeiter. Viele dieser Kosten entstehen nicht, weil zu wenig kommuniziert wird. Oft wird sogar sehr viel gesprochen, geschrieben und abgestimmt. Entscheidend ist, ob Informationen verständlich sind, Verantwortlichkeiten geklärt werden und aus

Gesprächen verbindliche Entscheidungen entstehen.

Wenn aus Unklarheit Doppelarbeit wird

Eine Aufgabe wird im Meeting besprochen. Anschließend haben drei Beteiligte drei unterschiedliche Vorstellungen davon, was vereinbart wurde. Eine wichtige Information erreicht nicht alle betroffenen Personen. Zuständigkeiten bleiben offen oder werden unterschiedlich interpretiert. Am Ende wird eine Aufgabe mehrfach begonnen, in die falsche Richtung bearbeitet oder muss korrigiert werden.

Solche Situationen wirken einzeln betrachtet oft harmlos. In ihrer Summe entwickeln sie jedoch eine erhebliche wirtschaftliche Wirkung. Arbeitszeit wird eingesetzt, ohne dass daraus ein entsprechendes Ergebnis entsteht. Gleichzeitig fehlen diese Kapazitäten an anderer Stelle.

Die Beschäftigten arbeiten viel, das Unternehmen kommt aber nicht im gleichen Maß voran. Dadurch entsteht der Eindruck, dass zusätzliche Mitarbeiter oder noch mehr Einsatz notwendig seien. Tatsächlich liegt das Problem häufig nicht in der vorhandenen Leistungsbereitschaft, sondern in den kommunikativen und organisatorischen Rahmenbedingungen.

Reibungsverluste entstehen zwischen den Schnittstellen

Besonders anfällig sind Übergaben zwischen Abteilungen, Hierarchieebenen oder einzelnen Verantwortungsbereichen. Was für den Absender eindeutig erscheint, ist für den Empfänger möglicherweise unvollständig. Unterschiedliche Prioritäten, Wissensstände und Erwartungen verstärken diesen Effekt.

Die Folgen zeigen sich in Rückfragen, Verzögerungen und unnötigen Abstimmungsschleifen. Entscheidungen werden vertagt, weil Informationen fehlen. Aufgaben bleiben liegen, weil niemand eindeutig verantwortlich ist. Mitarbeiter sichern sich zunehmend ab, statt selbstständig zu handeln.

Damit sinkt nicht nur die Geschwindigkeit. Auch die Qualität der Zusammenarbeit leidet. Aus einer sachlichen Unklarheit kann ein persönlicher Konflikt entstehen: Wer hat die Information nicht weitergegeben? Wer hätte nachfragen müssen? Wer trägt die Verantwortung für den Fehler?

Konflikte sind häufig nur das sichtbare Symptom

Schlechte Kommunikation wird oft erst dann ernst genommen, wenn ein Konflikt bereits eskaliert ist. Zu diesem Zeitpunkt wurde jedoch meist schon über längere Zeit Energie gebunden. Mitarbeiter ärgern sich, ziehen sich zurück oder beginnen, Entscheidungen und Aussagen anderer grundsätzlich infrage zu stellen.

Die sichtbare Auseinandersetzung ist dann nicht unbedingt das eigentliche Problem. Sie ist vielmehr ein Hinweis auf ein Glutnest innerhalb der Organisation: unklare Erwartungen, widersprüchliche Botschaften, fehlende Entscheidungen oder nicht geklärte Verantwortlichkeiten.

"Kommunikationsprobleme werden häufig als zwischenmenschliche Schwierigkeit betrachtet. Für Unternehmen sind sie jedoch ein wirtschaftlicher Faktor. Denn überall dort, wo Menschen Informationen unterschiedlich verstehen, Entscheidungen offenbleiben oder Verantwortung nicht klar zugeordnet ist, geht Leistungsfähigkeit verloren", erklärt Franziska Gostner, Geschäftsführerin von ESSENTIAE.

Mehr Kommunikation ist nicht automatisch die Lösung

Zusätzliche Meetings, weitere E-Mails oder neue digitale Kanäle lösen das Problem nicht zwangsläufig. Im Gegenteil: Ohne klare Kommunikationsstrukturen erhöhen sie häufig die Informationsmenge, ohne die Orientierung zu verbessern.

Wirksame Kommunikation braucht Klarheit:

Welche Information benötigt wer, um handeln zu können?

Was wurde konkret entschieden?

Wer übernimmt die Verantwortung?

Bis wann erfolgt die Umsetzung?

Wie wird überprüft, ob alle Beteiligten dasselbe verstanden haben?

Gerade bei wichtigen Aufgaben reicht es nicht aus, Informationen lediglich weiterzugeben. Entscheidend ist, ob daraus ein gemeinsames Verständnis und ein verbindlicher nächster Schritt entstehen.

Gute Kommunikation schafft Handlungsfähigkeit

Unternehmen müssen nicht jede Kommunikation standardisieren. Sie sollten jedoch dort klare Strukturen schaffen, wo Missverständnisse besonders hohe Folgekosten verursachen: bei Entscheidungen, Übergaben, Verantwortlichkeiten und Prioritäten.

Der erste Schritt besteht darin, wiederkehrende Reibungsverluste sichtbar zu machen. Wo werden Aufgaben häufig nachgebessert? An welchen Schnittstellen entstehen Verzögerungen? Welche Entscheidungen werden mehrfach diskutiert? Wo warten Mitarbeiter auf Informationen oder Freigaben?

Diese Beobachtungen zeigen, an welchen Stellen Kommunikation nicht nur verbessert, sondern organisatorisch neu geordnet werden sollte.

"Gute Kommunikation bedeutet nicht, mehr zu reden. Sie sorgt dafür, dass Menschen schneller verstehen, sicherer entscheiden und eigenständig handeln können. Genau darin liegt ihr wirtschaftlicher Wert", so Gostner. Wer die versteckten Kosten schlechter Kommunikation reduzieren möchte, muss deshalb nicht bei einzelnen Formulierungen beginnen. Entscheidend sind klare Strukturen, eindeutige Verantwortlichkeiten und verbindliche Entscheidungen. So werden aus Gesprächen Ergebnisse - und aus vorhandener Leistung entsteht tatsächlicher Fortschritt.

### **ESSENTIAE Business Coaching & Consulting**

Fürstenweg 12  
83395 Freilassing

Franziska Gostner

+49 1567i8 964200

[info@essentiae.net](mailto:info@essentiae.net)

<http://www.essentiae.net>

### **Portrait**

"Sie können diese Pressemitteilung - auch in geänderter oder gekürzter Form - mit Quelllink auf unsere Homepage auf Ihrer Webseite kostenlos verwenden."

---

News-ID: 1323939 • Views: 83 (Stand: 07.10.2026)

Link zur Pressemitteilung:

<https://www.openpr.de/news/1323939/Die-versteckten-Kosten-schlechter-Kommunikation.html>