

Zufriedene Mitarbeiter sind der Schlüssel zum Erfolg

Echte Mitarbeiterzufriedenheit geht weit über oberflächliche Anreize hinaus. Sie erfordert eine ganzheitliche Betrachtung des Mitarbeiterlebenszyklus.

Was ist ein attraktiver Arbeitgeber? Diese Frage stellen sich immer mehr Unternehmen. Denn die Zufriedenheit der Mitarbeiter in heute ein entscheidender Faktor für den Erfolg eines Unternehmens. „Mitarbeiterzufriedenheit ist viel mehr als nur ein angenehmes Arbeitsumfeld oder attraktive Boni“, betont Gabriele Strasser-Kreil. Das neue Teammitglied, das ich suche, sollte ich im Vorfeld so gut wie möglich ‚personalisieren‘, so die Unternehmensberaterin und Kommunikationstraine-



„Mitarbeiterbindung bzw. Mitarbeiterzufriedenheit fängt schon beim Recruiting an.“

Gabriele Strasser-Kreil
(Kommunikationstrainerin)

rin. Dabei kommt eine Methode aus dem Design Thinking zum Einsatz: die Entwicklung einer detaillierten Persona – also einer fiktiven, aber realitätsnahen Beschreibung des gewünschten Mitarbeitenden.

Am Beispiel der Hotellerie lasse sich der Nutzen einer Persona besonders gut verdeutlichen: Ein Hotel sucht zu Saisonbeginn unterschiedliche Fachkräfte – etwa Servicemitarbeitende und Mitarbeitende im Spa-Bereich. Ein Chef de Rang bringt andere Kompetenzen und andere Vorstellungen von Arbeitskultur mit als eine Kosmetikerin. Diese Unterschiede zeigen sich nicht nur in der beruflichen Qualifikation, sondern auch in der individuellen Lebensgestaltung. Wenn man weiß, wen man wirklich sucht – also welche Haltung, welche Fähigkeiten und welches Umfeld zu dieser Person passen – könne das Unternehmen viel gezielter kommunizieren. Eine Persona mache genau das sichtbar und helfe dem Unternehmen, die richtigen Menschen anzusprechen: Menschen, die bleiben möchten, weil sie sich „gemeint fühlen“.

Klare Kommunikation der Unternehmenswerte

Ein Unternehmen müsse seine Werte aber nicht nur in



Eine partizipative Unternehmenskultur fördert das Gefühl der Zugehörigkeit und Wertschätzung.

Foto: iStock

Stellenausschreibungen und Bewerbungsgesprächen präsentieren, sondern diese auch im täglichen Betrieb leben. „Und ob etwas gelebt wird, das zeigt sich am Handeln“, meint Strasser-Kreil. Wie wird intern im Betrieb gesprochen? Wie werden Konflikte gelöst? Und wie gehen wir miteinander um? Das sind zentrale Fragen für die

Mitarbeitenden, die respektiert und anerkannt werden wollen“, betont Strasser-Kreil. Themen wie die Vereinbarkeit von Beruf und Familie, die Einbeziehung älterer Mitarbeiter und die Anpassung der Arbeitsbedingungen an individuelle Bedürfnisse seien da von großer Bedeutung. „Dabei geht es um die Frage: ‚Wie muss es für dich aus-

sehen, dass du gut arbeiten kannst?‘“, erklärt die Expertin.

Partizipative Unternehmenskultur

Eine Kultur, in der Mitarbeiter aktiv in Entscheidungsprozesse eingebunden werden, fördere das Gefühl der Zugehörigkeit und Wertschätzung. Dies schafft ein Umfeld, in dem die Mitarbeiter nicht nur

gehört werden, sondern auch aktiv mitgestalten können. Dazu gehören auch Mitarbeiterbefragungen. Doch viele empfinden solche Befragungen als Kontrollinstrument. „Wenn Befragungen nicht wirklich ehrlich gemeint sind, spüren das die Menschen sofort. Dann entsteht eher Misstrauen als Dialog – und genau das blockiert Entwicklung“, so Strasser-Kreil. Sie betont, dass Mitarbeiterbefragungen nur dann wirksam sind, wenn sie aufrichtig gestaltet werden – als Einladung zum Austausch und mit echtem Interesse an dem, was die Menschen bewegt. Ein solcher Prozess müsse in einem vertrauensvollen Umfeld stattfinden, damit die Mitarbeiter bereit sind, ehrlich und konstruktiv teilzunehmen. Diese partizipative Herangehensweise sorgt dafür, dass die Mitarbeiter sich nicht kontrolliert fühlen, sondern als wertvolle Mitglieder des Unternehmens wahrgenommen werden.

Durch die Verankerung einer empathischen und wertschätzenden Unternehmenskultur, klare Kommunikation der Unternehmenswerte und die Förderung von Entwicklungsmöglichkeiten, können Arbeitgeber die Zufriedenheit ihrer Mitarbeiter nachhaltig steigern, so das Fazit von Strasser-Kreil.

Mit einem Bein im Übermorgen.

Unsere Mitarbeiter*innen setzen mutige Schritte, entwickeln nachhaltige Lösungen und gestalten Zukunft.



Lust auf Zukunft?
btv.at/karriere

BTV VIER LÄNDER BANK