

# Was Mitarbeiter wirklich denken.

written by Christian Hafner | 24 Mai, 2024



## Riskmanagement & IKS News

### Was Mitarbeiter wirklich denken.

Erkenntnisse aus drei Jahren Forschung, basierend auf den Daten von mehr als 15'000 Mitarbeitern in 25 Ländern

Wann hatten Sie das letzte Mal ein persönliches Gespräch mit einem Mitarbeiter und haben dabei etwas völlig Neues gelernt?

Die meisten unter uns haben vermutlich nur eine Bestätigung dessen erhalten, was wir hören wollen. Aber was ist mit den Dingen, die wichtig zu wissen wären?

- Wie erkennen Sie, ob ein Mitarbeiter eine Idee zur Verbesserung des Unternehmens hat, die er noch nicht vorgebracht hat?
- Wie finden Sie heraus, ob eine Mitarbeiterin von ihrem Vorgesetzten frustriert ist?
- Oder woher wissen Sie, ob ein Mitarbeiter über eine Kündigung nachdenkt?

Clarie Lew von Canopy hat Mitte der 2010er drei Jahre damit verbracht, Hunderte von Mitarbeiterfragen zu recherchieren, zu schreiben und zu verfeinern, die in fast 300 Unternehmen mit 15'000 Mitarbeitern in mehr als 15 Ländern gestellt wurden.

Von diesen 312+«Know Your Company-Fragen» hat Clarie Lew neun Fragen ausgewählt, welche ihrer Meinung nach die interessantesten Erkenntnisse für Unternehmen liefern.

Frage 1: «Haben Sie Angst vor irgendetwas bei der Arbeit?»

753 Mitarbeiter in 89 Unternehmen haben diese Frage beantwortet. 67 % antworteten mit: «Ja, ich habe Angst vor [...] bei der Arbeit».

Auch wenn Sie jetzt sagen, dass das in Ihrer Firma nicht so sei, können Sie daraus etwas Wichtiges lernen. Sich als Führungskraft verletzlich zu zeigen, indem Sie ergründen, vor was/wem sich die Mitarbeiter eingeschüchtert fühlen, macht Sie menschlich.

Frage 2: «Haben Sie in letzter Zeit etwas gesehen und gedacht: <Ich wünschte, wir hätten das (auch) getan?»»

1'338 Mitarbeiter in 221 Unternehmen haben diese Frage beantwortet. 75 % mit: «Ja, ich habe in letzter Zeit etwas gesehen und dachte mir: <Ich wünschte, wir hätten das getan'».

Mitarbeiter bekommen mit, was ihre Konkurrenten tun, und haben dadurch möglicherweise Ideen, wie Sie Ihr Unternehmen verbessern können. Wenn Sie diese Frage stellen, können Sie herausfinden, welche Ideen das sind.

Frage 3: «Gibt es etwas, das wir im Unternehmen messen sollten, was wir derzeit nicht tun?»

286 Mitarbeiter in 78 Unternehmen haben diese Frage beantwortet. 78 % antworteten mit: «Ja, es gibt etwas, das wir im Unternehmen messen sollten, was wir derzeit nicht tun».

Dies zeigt, dass wir die Kennzahlen, die wir zur Führung unserer Unternehmen verwenden, immer wieder hinterfragen sollten. Und wieso dafür nicht die eigenen Mitarbeiter fragen?

Frage 4: «Gibt es einen Bereich des Unternehmens, mit dem Sie gerne mehr interagieren würden?»

507 Mitarbeiter in 72 Unternehmen beantworteten diese Frage. 81 % sagten: «Ja, es gibt einen Teil des Unternehmens, mit dem ich gerne mehr interagieren würde.»

Eine überwältigende Mehrheit, der von Claire Lew befragten Mitarbeiter, fühlte sich isoliert. Wenn Sie diese Frage stellen, erfahren Sie genau, mit welchen Bereichen des Unternehmens ihre Mitarbeiter gerne mehr zu tun hätten.

Frage 5: «Gibt es Mitarbeitervorteile, die wir nicht anbieten und die Sie sich wünschen würden?»

1'807 Beschäftigte in 179 Unternehmen antworteten auf diese Frage. 76 % der Befragten antworteten mit: «Ja, es gibt Mitarbeitervorteile, die wir nicht

anbieten und die ich mir wünschen würde».

Sie denken jetzt vielleicht: «Natürlich wollen die meisten meiner Mitarbeiter mehr Arbeitgeberleistungen.» Am aufschlussreichsten bei dieser Frage ist jedoch, nach welchen Leistungen Ihre Mitarbeiter suchen. Neue Leistungen können, dazu beigetragen, Mitarbeiter zu halten. Die Antworten können auch helfen Leistungen abzuschaffen, die niemand mehr nutzt. Sie wissen es nie, wenn Sie nicht fragen.

Frage 6: «Gibt es einen Bereich ausserhalb Ihrer derzeitigen Rolle, in dem Sie sich einbringen könnten?»

814 Mitarbeiter in 135 Unternehmen haben diese Frage beantwortet. 76 % antworteten mit: «Ja, es gibt einen Bereich ausserhalb meiner derzeitigen Rolle, in dem ich mich einbringen könnte.»

Dieses Ergebnis ist überraschend, wenn man bedenkt, dass die meisten Manager das Gefühl haben, dass ihre Mitarbeiter überlastet sind und bereits an ihrer Kapazitätsgrenze angelangt sind. Umso wichtiger ist es, diese Frage zu stellen. So erfahren Sie ganz praktisch, wo Ihre Mitarbeiter mehr beitragen wollen, um Ihr Unternehmen noch weiter voranzubringen.

Frage 7: «Gibt es jemanden in Ihrem Unternehmen, bei dem Sie gerne ein paar Wochen lang in die 'Lehre' gehen würden?»

2'217 Mitarbeiter in 190 Unternehmen haben geantwortet. 92 % antworteten mit: «Ja, es gibt jemanden im Unternehmen, bei dem ich gerne ein paar Wochen lang in die 'Lehre' gehen würde.»

Dies zeigt, wie sehr sich die Mitarbeiter danach sehnen, zu lernen und ihre Fähigkeiten weiterzuentwickeln – insbesondere von anderen im Unternehmen. Wenn Sie diese Frage stellen, können Sie herausfinden, ob dies auch in Ihrem Unternehmen der Fall ist.

Frage 8: «Haben Sie hier jemanden gesehen, der grossartige Arbeit geleistet hat, die unbemerkt geblieben ist?»

1'485 Mitarbeiter von 209 Unternehmen haben geantwortet. 76 % sagten: «Ja, ich habe erlebt, dass jemand hier grossartige Arbeit geleistet hat, die unbemerkt geblieben ist».

Ausgehend von diesen Daten ist es sehr wahrscheinlich, dass sich die Mitarbeiter in Ihrem Unternehmen nicht ausreichend gewürdigt fühlen. Die Antworten auf diese Frage können Ihnen dabei helfen, herauszufinden, in welchen Projekten oder Bereichen des Unternehmens die Mitarbeiter gerne mehr Dankbarkeit und Anerkennung erfahren würden.

Frage 9: «Gibt es Dinge, die Sie nicht über das Unternehmen wissen, von denen

Sie aber meinen, dass Sie sie wissen sollten?»

3'197 Mitarbeiter in 702 Unternehmen haben diese Frage beantwortet. 55 % antworteten mit: «Ja, es gibt Dinge in meinem Unternehmen, die ich nicht kenne und von denen ich glaube, dass ich sie kennen sollte.»

Die Mitarbeiter möchten mehr über das Unternehmen wissen – die Vision des Unternehmens, die Aufgaben der Mitarbeiter, warum es bestimmte Richtlinien gibt usw. Wenn Sie diese Frage stellen, kommen Sie schnell auf den Kern der Dinge, um die es geht.

Fazit: Alle neun Fragen sind absichtlich geschlossene Einstiegsfragen. Eine Ja- oder Nein-Antwort ist erwünscht. Sie können danach mit einer offenen Frage nachfassen und die Antwort des Mitarbeiters vertiefend diskutieren.

Wenn Sie das nächste Mal mit einem Mitarbeiter einen Kaffee trinken gehen oder das vierteljährliche Gespräch führen, sollten Sie eine (oder alle!) dieser Fragen stellen. Ich garantiere Ihnen, dass Sie mindestens eine völlig neue und überraschende Erkenntnis gewinnen werden.

Quellen: Canopy «a place for leaders to grow and feel supported»

<https://canopy.is/blog/2017/08/28/the-9-questions-that-uncover-the-most-surprising-feedback-from-employees/>