

# Human Resources

## Das Mitarbeiter-Feedback – ein Geschenk!

*"Das Feedback der Kunden ist ein Geschenk", heißt es im Beschwerde- bzw. Kundenbeziehungsmanagement. Wie wahr. Doch haben Sie schon einmal einen Manager sagen hören, "das Feedback der Mitarbeitenden ist ein Geschenk"? Denn dies ist es in der Tat.*

Feedbacks sind für jedes Unternehmen eine wichtige Quelle, um Effektivität, Produktivität und Qualität kontinuierlich zu optimieren und zu steigern.

Insbesondere das Mitarbeiter-Feedback könnte hierzu wertvolle Impulse liefern. Eigentlich eine Goldgrube für jede Organisation.

Doch heutzutage steht im Zentrum des Mitarbeiter-Feedbacks vor allem die Bewertung von Vorgesetzten und Kollegen und umgekehrt damit natürlich auch die Bewertung von einem selbst.

Ob sich diese Form der "Bewertungs-Feedbacks" überhaupt dazu eignet gezielt Erkenntnisse für mehr Effektivität und Produktivität zu gewinnen, sei dahingestellt. Sicher ist, dass bei diesem Fokus viele andere organisationsrelevante Themen außen vor und damit allenfalls auch entscheidende Optimierungspotenziale unerkannt bleiben.

Warum geben wir unseren Mitarbeitenden keinen direkten Feedback-Kanal um sagen zu können, wo es bei ihnen im Alltag klemmt und hemmt? Was beschäftigt sie, was motiviert oder demotiviert sie, was läuft gut oder häufig schief, oder welche anderen Einflüsse beeinträchtigen sonst noch die Effektivität und Produktivität der Organisation?

Bei diesem Ansatz lässt sich das Ziel auf eine einfache und klare Fragestellung konzentrieren: "Was wird geschätzt oder was ist zu verbessern?"

Also direktes Feedback, ohne Umwege über komplizierte Fragestellungen und Bewertungsskalen, ohne thematische Einschränkungen, ohne fixe Zeitfenster und vor allem ohne Scheuklappen.

Solch offene Feedback-Systeme werden heute zwar immer noch mit dem Argument abgetan, dass diese zu einem "Wünsch-Dir-Was" oder "Meckerkasten" führen würden. Dabei sollte man aber folgendes bedenken. Erstens lassen sich Einzelmeinungen und Wünsche mit dem



Das Mitarbeiter-Feedback – ein Geschenk für alle Unternehmen und Organisationen

richtigen Tool einfach filtern und von jenen Problemen und Herausforderungen trennen, die eine Vielzahl der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter betreffen und somit Substanz haben. Zweitens sollte das Feedback selbstbestimmt sein, um der Befragungsmüdigkeit vorzubeugen. Diese Selbstbestimmung ist zudem ein wichtiger Garant dafür, um der Falle von Gefälligkeits-Feedbacks zu entgehen.

So wird das Mitarbeiter-Feedback zu einem echten "Geschenk" für das Unternehmen. Nur dann liefert es konkrete und sachdienliche Hinweise, um den tatsächlichen Gründen für Demotivation und Fluktuation, Leerläufe und Reibungsverluste und andere Formen der Ineffizienz gezielt auf der Spur zu kommen. Andererseits erkennt man gleichzeitig aber auch, wo die entscheidenden Motivationsfaktoren im Unternehmen liegen, um Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter zu halten.

Falls Sie so ein offenes Feedback-System interessieren sollte, ... SMART FED bietet mit seinem intrinsischen

Ansatz Ihren Mitarbeitenden die Möglichkeit, jederzeit und direkt zu den Themen Feedback geben zu können, die für sie wichtig und relevant sind.

Im SMART FED Management-Cockpit lassen sich die Mitarbeiter-Feedbacks anschließend über ein interaktives und dynamisches Portal aus unterschiedlichen Perspektiven analysieren. Dies ermöglicht dem Management die jeweiligen Potenziale hinter den einzelnen Feedbacks richtig einzuschätzen und zu gewichten, um daraus die Handlungsprioritäten abzuleiten.

Entdecken Sie Ihre Chance, wie Sie in dieser Goldgrube Ihres Unternehmens effizient und effektiv schürfen unter <https://smart-fed.com/de>.

**Autor: Martin Mechlinski**

... ist Gründer & CEO der smart-fed AG.

Seit über 25 Jahren ist er in Führungspositionen sowie als Coach und Dozent zu verschiedenen Themen der Unternehmens- und Organisationsentwicklung unterwegs.