

Gesprächsleitfaden für ein erfolgreiches Mitarbeitergespräch

1. Gallup Q12®-Fragen zu Aspekten, was man als Beschäftigte:r vom Unternehmen bekommt:

- **“Mir ist klar, was von mir als Arbeitsleistung erwartet wird.”**

MitarbeiterInnen sind zufriedener und motivierter, wenn qualitative und quantitative Ziele gesetzt und Ergebnisse sinnvoll mit dem Erreichten abgeglichen werden. Damit Beschäftigte hohe Zustimmungswerte aufweisen, ist auf Basis der Erkenntnisse aus den Gallup Q12®-Befragungen ein hohes Maß an Kommunikation erforderlich: Was sind die Maßstäbe? Was wird erwartet? Welche Freiräume haben die Beschäftigten für die Definition eigener Ziele?

- **“Ich verfüge über die nötigen Arbeitsmaterialien und Arbeitsbedingungen, um meine Arbeit gut und richtig auszuführen.”**

Die Arbeitsplatzeinrichtung und Arbeitsmittel haben einen nicht zu unterschätzenden Einfluss sowohl auf das Wohlbefinden der Beschäftigten als auch auf das Employee Empowerment – und somit auf die Mitarbeiterproduktivität und -bindung.

2. Gallup Q12 ®-Fragen zur Rolle und Wertschätzung des/der Beschäftigten im Unternehmen:

- **“Bei der Arbeit habe ich stets die Gelegenheit, das zu tun, was ich am besten kann.”**

Nur wenn man seine Stärken im Beruf einbringen kann, sind Menschen laut Gallup im Job am erfolgreichsten und produktivsten. Aufgabe der Führungskraft ist es, die Talente des Einzelnen und des Teams (gemeinsam) herauszufinden und weiterzuentwickeln.

- **“In den letzten sieben Tagen habe ich für gute Arbeit Anerkennung oder Lob erhalten.”**

Motivation sollte als regelmäßige und sinnvolle Bestätigung erfolgen, um Mitarbeiter vor allem auf emotionaler Ebene zu erreichen. Gelingt dies, so wird das zur Anerkennung geführte Verhalten wiederholt und gleichzeitig die Mitarbeiterbindung gesteigert.

- **“Meine Vorgesetzte/n oder jemand anders bei der Arbeit interessiert und schätzt mich als Mensch.”**

Gute zwischenmenschliche Verhältnisse in einem sozialen Umfeld sind entscheidende Bindeglieder und wichtig für die Zufriedenheit und Bindung. Nur wenn Mitarbeitende sich im Team wohlfühlen werden sie zusammenhalten und das Unternehmen weiterbringen.

- **“Bei der Arbeit gibt es jemanden, der mich in meiner Entwicklung fördert.”**

Nahezu alle Menschen haben das Bedürfnis zu lernen und sich weiterzuentwickeln. Ein die persönliche Entwicklung förderndes Unternehmen stärkt die Motivation und die Mitarbeiterbindung auf emotionaler Ebene langfristig.

3. Gallup Q12 ®-Fragen zur Zugehörigkeit der Beschäftigten zum Unternehmen:

- **“In meinem Arbeitsumfeld hat meine Meinung Gewicht.”**
Jeder Mensch möchte in seinem sozialen Umfeld gehört und respektiert werden – dies ist somit auch an seinem Arbeitsplatz ein relevanter Faktor für hohes Employee Engagement und Mitarbeiterbindung.

- **“Das Ziel und die Unternehmensphilosophie unserer Firma geben mir das Gefühl, dass meine Arbeit wichtig ist.”**
Um Sinnhaftigkeit in seinem Beruf zu sehen müssen auch die Unternehmenskultur und Mission des Arbeitgebers mit den eigenen weitestgehend übereinstimmen oder nachvollziehbar sein. Ist dieses der Fall, so zeigt eine hohe Zustimmung zu dieser Aussage einen hohen Bindungsfaktor.

- **“Meine Kollegen / Kolleginnen fühlen sich verpflichtet und verantwortlich, Qualität in ihrer Arbeit abzuliefern.”**
Ist das Umfeld am Arbeitsplatz bestrebt, die eigenen Standards und Qualitätsanforderungen einzuhalten, so ist auch der Mitarbeiter motiviert, diese Vorgaben zu erfüllen. Letztlich entsteht ein gemeinsames Verantwortungsbewusstsein, dass sich auch in einem hohen Employee Engagement widerspiegelt.

- **“In meiner Firma habe ich einen guten Freund / eine gute Freundin.”**
Bei dieser Frage geht es um den Aspekt des “Vertrauens”. Mitarbeitende, die in dieser Frage hohe Zustimmungswerte haben fühlen sich in der Lage, ihre Meinung zu äußern, fühlen sich selbstbewusster und sind produktiver. Zudem stellt die Vertrauensbasis auch einen entscheidenden Faktor dar, um die Wechselbereitschaft gering zu halten.

4. Gallup Q12 ®-Fragen zur eigenen Weiterentwicklung gemeinsam mit dem Unternehmen:

□ **“Im vergangenen Halbjahr hat jemand in meinem Unternehmen mit mir über meine Fortschritte gesprochen.”**
Jeder Mensch möchte wissen, wo man steht und in welchen Aspekten man sich verbessern kann. Regelmäßige Mitarbeiterfeedbackgespräche und deren Nachverfolgung sind hier zum Beispiel ein wichtiges Führungsinstrument.

□ **“Ich hatte im vergangenen Jahr die Gelegenheit, in meinem Unternehmen dazuzulernen und mich weiterzuentwickeln.”**

Wie oben erwähnt haben alle Menschen an sich das Grundbedürfnis zu lernen und sich weiterzuentwickeln. Dieser Prozess kann allerdings für jeden anders aussehen. Hohe Zustimmungswerte bei dieser Frage weisen trotzdem darauf hin, dass dem Grundbedürfnis durch das Unternehmen entsprochen wird und somit hohes Mitarbeiterengagement und starke Mitarbeiterbindung nachhaltig fördert.

Die Gallup Q12®-Befragung enthält keine Fragen zu Aspekten wie Gehalt, Organisation und ähnlichem. Diese sind zwar für MitarbeiterInnen nicht unwichtig, spielen aber auf Basis von Forschungsergebnissen für die Mitarbeiterbindung und das Employee Engagement nur eine untergeordnete Rolle.

Bewertung der Gallup Q12 ® Ergebnisse

Je mehr Fragen bei der Gallup Q12® Befragung tendenziell positiv beantwortet werden, desto höher ist die Bindung der Arbeitnehmer*innen an das Unternehmen und somit auch das Mitarbeiter Engagement, da der Arbeitsplatz als attraktiv eingeschätzt wird. Und umso höher lässt sich auch der Grad der Führungsqualität beurteilen!