

Tipps rund um die Kommunikation bei Mitarbeiterumfragen

Mitarbeiterumfragen sind ein wichtiges Instrument für Qualitätsmanagement sowie Organisationsentwicklung und bilden oft die Grundlage für Veränderungsprozesse – auch im Bereich Betriebliches Gesundheitsmanagement.

Der kommunikativen Begleitung von Mitarbeiterumfragen kommt eine zentrale Rolle zu. Untenstehend finden sie einige Tipps rund um die Kommunikation bei Mitarbeiterumfragen, die sich in der Praxis bewährt haben.

1. Planung

Überlegen Sie sich vorab, wie die Kommunikation in jeder Phase der Umfrage gestaltet sein soll und welche Kommunikationskanäle Sie dafür einsetzen können und möchten. Zu den wichtigen Phasen einer Umfrage zählen die Vorankündigung, die Begleitung während der Durchführung, Informationen zu den Gesamtergebnissen und den geplanten nächsten Schritten sowie der offizielle Abschluss der Umfrage mit Informationen zu den umgesetzten Massnahmen.

2. Einbindung der Führungskräfte

Machen Sie sich Gedanken dazu, wie Sie die Führungskräfte kommunikativ abholen und in den Prozess einbinden können. Vorgesetzte können die Mitarbeitenden motivieren bei der Umfrage mitzuwirken, was sich positiv auf die Rücklaufquote auswirkt.

3. Anlaufstelle für Fragen definieren

Definieren Sie, an wen sich Mitarbeitende bei Fragen technischer, organisatorischer und/oder inhaltlicher Art wenden können. Zudem kann es sich lohnen, ein Merkblatt für häufig gestellte Fragen im Zusammenhang mit der Mitarbeiterumfrage zusammenzustellen. Dauerbrenner sind beispielsweise Fragen nach der Anonymität, der Resultate-Besprechung und der Massnahmenplanung.

4. Start der Umfrage

Machen Sie speziell auf den Start der Umfrage aufmerksam – zum Beispiel mit Aushängeschildern oder je nach Möglichkeiten des Betriebs mit einer kleinen Znüni-Aktion – und informieren Sie dabei über die Ziele und den Nutzen der Umfrage für jeden Einzelnen. Kurz vor Ablauf der Umfrage lohnt es sich zudem, nochmals einen Reminder zu verschicken.

5. Prozessinformationen: das A und O

Mitarbeitende sind gerne gut informiert. Teilen Sie ihnen mit, wie der Ablauf der Umfrage vonstatten geht und was der zeitliche Horizont bezüglich der nächsten Schritte ist.

6. Ergebnispräsentation und nächste Schritte

Die Durchführung einer Mitarbeiterumfrage schürt Erwartungen. Mitarbeitende sind nicht nur an den Ergebnissen der Umfrage interessiert, die es gilt zeitnah, knackig und wenn möglich über mehrere Kanäle zu kommunizieren, sondern sie möchten auch wissen, was daraus resultiert. Dabei gilt es zu trennen, was die nächsten Schritte auf Betriebs- und Teamebene sind.

7. Und was wurde umgesetzt?

Oft werden aus Mitarbeiterumfragen tolle Massnahmen auf verschiedensten Ebenen abgeleitet. Genauso oft geht aber vergessen, zum Projektabschluss den Mitarbeitenden einen Überblick über die umgesetzten Massnahmen zu geben. So werden gewisse Massnahmen gar nicht in Verbindung mit der Umfrage gebracht, was den Eindruck schüren kann, dass nichts geschehen ist. Nicht alle Wünsche und Bedürfnisse der Mitarbeitenden können zudem erfüllt werden. Diesbezüglich empfiehlt es sich zu erklären, weshalb in gewissen Bereichen auf Massnahmen verzichtet wurde.