

Employee Experience

Die nachhaltige Human Capital Strategie

Employee Experience (EX, dt. Mitarbeitererfahrung) wird ein immer wichtigerer Begriff im HR-Bereich vieler Unternehmen. Employee Experience ist nachweislich einer der wichtigsten Schlüssel zu mehr Engagement, Innovationskraft und Flexibilität der Mitarbeiter*innen und wirkt sich nachhaltig auf die Customer Experience (CX, dt. Kundenerfahrung), die Effizienz sowie den Umsatz und Gewinn aus.

Da verwundert es nicht, dass EX immer mehr im Fokus steht. „Das hört sich super an, also lasst uns das machen!“, hört man sicher aus vielen Büros und erwartet wieder einen sechs-Punkte-Plan zum Abarbeiten. EX setzt jedoch viel tiefer an und beginnt direkt bei Fragen zur Identität und den Zielen eines Unternehmens. Mitarbeiter- und Bewerber*innen müssen zum Unternehmen passen.

Die Art und Weise, wie ein Unternehmen „tickt“, entscheidet

EX wird allgemein als die Summe aller Erfahrungen definiert, die Mitarbeiter*innen mit einem Unternehmen machen. Die Wichtigkeit und wie die Definition verstanden werden sollte, wird durch einen Blick in die Psychologie und die Funktionsweisen des Gehirns deutlich. Einfach erklärt, werden Erinnerungen vor allem bildlich und in Kombination mit Gefühlen gespeichert. Das bedeutet, je stärker die Emotion zum entsprechenden Bild ist, umso stärker ist die Erinnerung. Ziel von EX muss daher sein, emotionale Momente zwischen Unternehmen und Mitarbeiter*innen zu schaffen.

Bei EX ist es wichtig, die Mitarbeiterbeziehung nachhaltig und langfristig zu betrachten. EX umfasst alle Bereiche: vom Einstieg ins Unternehmen, über Qualifikationen, die Zeit des Elternwerdens, den Verlust von Angehörigen, berufliche Erfolge und Misserfolge, bis hin zum Ausscheiden. Diese und weitere Berührungspunkte, die Mitarbeiter*innen mit dem Unternehmen haben, entscheiden jedes Mal über positive oder negative Erfahrungen und über die Verbundenheit und Rolle eines Unternehmens im Leben der Mitarbeiter*innen. Denn die Zeiten sind lange vorbei, in denen die Arbeit im Mittelpunkt stand. Ein Unternehmen wird immer mehr bewusst als Teil der eigenen Identität gewählt. Die Identifikation und Verbindung von persönlicher und beruflicher Weiterentwicklung



sowie die Verwirklichung verschiedener Lebensstile wird den HR-Bereich und die Unternehmen nachhaltig prägen.

Mitarbeiter*innen nachhaltig binden

Es wird daher immer schwieriger, Mitarbeiter*innen zu finden, einzustellen und zu binden. Das kostet viel Geld und Zeit. Auch der Weggang wichtiger Mitarbeiter*innen ist mit großen Verlusten beim Human Capital und Umsatz verbunden. Die Welt wird von der Corona-Krise, den Erkenntnissen zum Klimawandel und der Digitalisierungswelle erfasst. Diese neuen Bedingungen stellen viele Unternehmen vor große Herausforderungen. Im Rahmen der Digitalisierung müssen Unternehmen und Mitarbeiter*innen flexibler werden, Ängste abbauen und EX schaffen. Die Arbeitsplatzanforderungen ändern sich, und durch einen starken Fachkräftemangel im IT-Bereich muss bestehendes Personal qualifiziert werden. Bei den vielen Herausforderungen sollten Führungskräfte daher die Mitarbeiter*innen immer im Blick behalten.

Mitarbeiter*innen sollten frühzeitig in neue Projekte eingebunden und entsprechend qualifiziert werden. So haben Projekte eine höhere Akzeptanz, und

Mitarbeiter*innen werden auf künftige Herausforderungen vorbereitet. Eine gründliche Analyse und langfristige Planung gehören zu nachhaltigem und erfolgreichem EX. Hierbei gibt es verschiedene Möglichkeiten, auf die Kompetenz externer HR Management und Employee Experience Partner zurückzugreifen. Eine gute Beratung zeichnet sich durch eine ganzheitliche Betrachtung der langfristigen Weiterentwicklung von Handlungskompetenzen zur Verwirklichung der Unternehmensziele und der persönlichen Ziele der Mitarbeiter*innen aus. ■

Zur Person



Andreas Burkhard ist HR Management und Employee Experience Partner. Der Schwerpunkt seiner Tätigkeit ist nachhaltige und selbstorganisierende Handlungsprozesse für Unternehmen, Führungskräfte und Mitarbeiter. Zu diesem Zweck bietet er Training und Coaching für Persönlichkeit, Kommunikation und Vertrieb an.

andreas.burkhard@inter-mens.com
www.inter-mens.com