

Praxis-Tipps

- Definieren Sie zunächst alle relevanten Berührungspunkte der Mitarbeitenden mit Ihnen als Arbeitgeber. Erfassen Sie diese Touchpoints aus der Brille der Mitarbeitenden und berücksichtigen Sie verschiedene Personengruppen und deren Bedürfnisse. Binden Sie im besten Fall neue, langzugehörige und ausgeschiedene Mitarbeitenden in die Erfassung ein.
- Entwickeln Sie eine Employee-Journey-Map, die anhand der konkreten Touchpoints die Reise der Mitarbeitenden durch das Unternehmen beschreibt.
- Stellen Sie sich entlang der Journey-Map konsequent die Frage „Was brauchen unsere Mitarbeitenden von uns an diesem konkreten Touchpoint? Wo liegen aktuell unsere Stärken und Schwächen?“
- Handlungsbedarf besteht insbesondere an den Touchpoints, die von den Mitarbeitenden als äußerst wichtig eingestuft werden, aber als weniger positiv erlebt werden – Interviews, Workshops oder Mitarbeiterbefragungen können Ihnen Aufschluss geben.



Foto: Gettyimages/Blankstock

Kontaktpunkte aktiv gestalten

„Candidate & Employee Journey“, Teil 2: Arbeitseinsatz fördern

Die Employee Journey beschreibt einen strategischen Perspektivwechsel in der Personalarbeit und der Personalführung. Dabei werden die unterschiedlichen Kontaktpunkte (Touchpoints) der Mitarbeitenden mit dem Arbeitgeber vom Eintritt bis zum Austritt aus ihrer Brille beleuchtet. Durch die aktive Gestaltung der Touchpoints soll eine positive Employee Journey geschaffen werden. Ziel ist es, nicht nur die Zufriedenheit, sondern vor allem das Arbeitsengagement der Mitarbeitenden und somit deren Leistungsfähigkeit zu stärken. Die Schaffung einer ressourcenreichen Arbeitsumgebung ist dabei sehr relevant. Dies ist in Pflegediensten aufgrund der dezentralen Strukturen besonders herausfordernd.

Arbeitsengagement ist nach Schaufeli und Kollegen (2002) ein positiver, erfüllender Zustand. Er ist gekennzeichnet durch hohe Energie und mentale Resilienz während der Arbeit und die Bereitschaft, sich trotz Schwierigkeiten anzustrengen (Vitalität). Die Mitarbeitenden empfinden Wichtigkeit, Enthusiasmus, Inspiration und Herausforderung bezüglich der eigenen Arbeit (Hingabe). Sie sind mit voller Konzentration und Zufriedenheit in die Arbeit vertieft (Absorption). Arbeitsengagement ist im Gegensatz zu Burn-

out ein Phänomen, das die positiven Aspekte von Arbeit in den Fokus stellt und ein Indiz für Gesundheit ist. Begünstigt wird dessen Entstehung durch vorhandene Ressourcen, die den Mitarbeitenden helfen, Ziele zu erreichen, mit Arbeitsanforderungen umzugehen und ihre Entwicklung fördern. Dabei kann es sich um persönliche Ressourcen (z. B. Selbstwirksamkeit, Optimismus), Arbeitsressourcen (z. B. Handlungsspielraum, Aufgabenvielfalt) sowie Unternehmensressourcen (z. B. Unterstützung durch Kollegen/Vorgesetzte, Wertschätzung) handeln. Die recht abstrakten Arbeits- und Unternehmens-Ressourcen werden anhand der verschiedenen Touchpoints konkret greifbar. Wie erlebt eine Pflegefachkraft die Einarbeitung? Wie reagiert die Pflegedienstleitung, wenn ein Mitarbeiter mit einer Weiterbildung überfordert ist? Wie wird mit innovativen Ideen von Mitarbeitern umgegangen? Wie reagiert das Team, wenn eine Kollegin die Elternzeit verlängert? Dies sind nur beispielhafte Fragen, mit denen ein Arbeitgeber sich konfrontieren sollte.

Die Entstehung von Arbeitsengagement ist dabei ein anzustrebendes Ziel, sowohl für das Unternehmen als auch für den Mitarbeiter selbst.



Esther Niehoff
Personal- und Organisationsberaterin bei contec
e.niehoff@contec.de