

NACHRICHTEN

Pflegeunternehmen avendi stellt „Feel Good Managerin“ ein

Auf die Bedürfnisse der Mitarbeiter individuell reagieren

Wie kann ein Unternehmen sicherstellen, dass seine Mitarbeiter sich wohl fühlen? Durch gute Arbeitsbedingungen und die Möglichkeit, Verbesserungsvorschläge einzubringen. Die avendi Senioren Service GmbH hat eine „Feel Good Managerin“ eingestellt, die die Belegschaft im Pflegealltag unterstützen soll.

Von Anna Kiefer

Mannheim // Seit dem ersten März beschäftigt avendi eine Feel Good Managerin. Die Pädagogin Rafaela Schmitt bietet seit Mai feste Präsenzzeiten im LanzCarré und im CentroVerde an, stationären Einrichtungen der avendi Senioren Service GmbH in Mannheim. Ziel ist es, die im Leitbild verankerten Werte in die Einrichtungen zu bringen. Rafaela Schmitts erstes Projekt zum Thema werteorientierte Unternehmensführung startete Anfang Juli mit den Führungskräften im LanzCarré. Rund 150 Bewohner werden dort stationär betreut. Um die Belange der 140 Mitarbeiter kümmert sich Schmitt, die einen Master of Emotional Intelligence und Coaching-Erfahrungen hat. Als Feel Good Managerin bei avendi leistet sie Hilfestellung bei privaten Problemen, Konflikten mit Kollegen, Bewohnern oder Vorgesetzten und ist Ansprechpartnerin für Kritik und Wünsche aller Art.

„Die Arbeit in der Pflege ist seelisch extrem belastend, die Fluktuation der Mitarbeiter hoch“, erklärt Marketingleiterin Sandra Freitag. „Als Arbeitgeber möchten wir natürlich,

dass unsere Mitarbeiter bei uns bleiben. Das ist nicht nur betriebswirtschaftlich sinnvoll, sondern vor allem auch im Interesse der Bewohner. Die spüren sofort, wie es den Mitarbeitern geht. Ein eingespieltes Team und zufriedene Mitarbeiter sind elementar für die Zufriedenheit unserer Bewoh-

Zufriedene Mitarbeiter sind kreativer, bringen bessere Leistungen und sind seltener krank.

ner.“ Georg Bechtold, Personalleiter der Diringer & Scheidel Unternehmensgruppe, zu der die avendi GmbH gehört, ergänzt: „Wir haben die ehrliche Absicht, Anregungen unserer Mitarbeiter aufzugreifen, zu diskutieren und ernst zu nehmen. So können wir möglichst gute Arbeitsbedingungen schaffen und die Belastungen des Alltags ein Stück weit kompensieren.“

Ansprechpartnerin für die Bedürfnisse der Mitarbeiter

Schmitts Aufgabe besteht also nicht darin, Smoothies zu mixen und für

gute Laune zu sorgen, wie man bei der Berufsbezeichnung „Feel Good Managerin“ vielleicht annehmen könnte. Sie ist vielmehr Ansprechpartnerin für die Bedürfnisse der Mitarbeiter, festangestellt und in Vollzeit. Gespräche, die sie führt, werden streng vertraulich behandelt und Inhalte nur in

Absprache mit dem jeweiligen Mitarbeiter an die nächst höhere Ebene weitergegeben.

Gleichzeitig kann sie Personalmanagement und Geschäftsführung ein Bild davon vermitteln, wie die Stimmung in der Belegschaft ist – ohne jedoch Namen oder einzelne Gesprächsinhalte preiszugeben. Wie viele Unternehmen Feel Good Manager wie Schmitt beschäftigen, ist unklar. Das Konzept ist relativ neu und kommt dem Fraunhofer-Institut für Arbeitswirtschaft und Organisation IAO zufolge bisher vor allem in der IT-Branche, der Medienbranche, der

Kreativwirtschaft und in Beratungsunternehmen zum Tragen. Die Idee: Zufriedene Mitarbeiter sind kreativer, bringen bessere Leistungen und sind seltener krank. Dadurch steigt auch die Kundenzufriedenheit und es werden höhere Umsätze generiert.

Den Ideen zur Steigerung des Wohlbefindens sind dabei keine Grenzen gesetzt: Sie reichen vom mundgerecht servierten Obstteller über Yogastunden, Teambuilding-Maßnahmen und Kommunikationsschulungen bis hin zur Hilfe bei der Wohnungssuche. Verfechter des Konzepts sind überzeugt: Nur, wer seine Mitarbeiter wertschätzend behandelt, wird in Zukunft Fachkräfte gewinnen und langfristig halten können. Mitarbeiter nicht miteinzubinden, ihre Anregungen und Kritik zu überhören, könnte sich daher als fatal erweisen.

„Natürlich hätten wir auch klassische Erhebungsmethoden nutzen können, um zu erfahren, wie wir die Rahmenbedingungen bei avendi verbessern können. Wir sind jedoch überzeugt, dass die kontinuierliche, persönliche Ansprache hier mehr bringt als eine Mitarbeiterbefragung, die einmalig stattfindet und nur eine Momentaufnahme vermittelt“, so Bechtold.

Auch für die Bezeichnung „Feel Good Managerin“ habe man sich bewusst entschieden: „Personalreferent“ rufe bei den Mitarbeitern eher negative Assoziationen hervor. „Es

sollte nicht der Eindruck entstehen, dass da jemand von der Geschäftsführung geschickt wird, um die Mitarbeiter auszuhorchen“, betont der Personalleiter. Viele hätten sich explizit für einen sozialen Beruf entschieden, weil sie sich einbringen wollten, so Bechtold. Gleichzeitig wollten oder könnten Mitarbeiter manche Informationen, Meinungen oder Vorschläge nicht über reguläre Kanäle kommunizieren und hätten Hemmungen, Vorgesetzte direkt anzusprechen. Bechtold hofft, dass sich solche Mitarbeiter künftig an Schmitt wenden werden.

Konzept auch in andere Einrichtungen bringen

Das Unternehmen betreibt 20 stationäre Einrichtungen und fünf mobile Dienste in Rheinland-Pfalz, Baden-Württemberg, Hessen, Sachsen-Anhalt und Niedersachsen; der Hauptsitz befindet sich in Mannheim. „Um alle 1 500 Mitarbeiter der avendi GmbH gleichermaßen zu erreichen, können wir uns vorstellen, in Zukunft auch weitere Feel Good Manager einzustellen“, sagt Freitag und fügt hinzu: „Präsenzzeiten vor Ort sind extrem wichtig.“ Obwohl Schmitt ihre Funktion erst vor wenigen Monaten übernommen hat, ist also bereits deutlich geworden, dass ihre Arbeit Früchte trägt und auch an anderen Standorten etabliert werden könnte.