

**Vertrauen schenken und Verantwortung übergeben**

# Mit Servant Leadership die Mitarbeiterzufriedenheit steigern

Zufriedene Mitarbeitende sind leistungsfähiger, motivierter und stärker an das Unternehmen gebunden. Servant Leadership oder auch die «dienende Führung» ist ein Ansatz, der sich auf die Bedürfnisse der Mitarbeitenden fokussiert. Dadurch wird die Zufriedenheit der Mitarbeitenden gesteigert.

Von Andrea Egli

## Wie steigert Servant Leadership die Zufriedenheit der Mitarbeitenden?

Der Servant-Leadership-Ansatz basiert auf dem Grundsatz, dass die Aufgabe von Führungskräften darin besteht, zu dienen. Die Führungskraft geht weg von «Wie lange brauchst du für die Aufgabe?» hin zu «Was brauchst du von mir, damit du die Aufgabe erledigen kannst?». Durch diese Art zu führen wird eine Kultur des Vertrauens, Respekts und der Zusammenarbeit geschaffen. Servant Leadership steigert auf unterschiedlichen Ebenen die Zufriedenheit der Mitarbeitenden:

### Förderung von Eigenverantwortung

Mitarbeitende übernehmen gerne Verantwortung für ihre Aufgaben. Wenn den Mitarbeitenden das Vertrauen geschenkt wird, dass sie ihre Aufgaben gewissenhaft erledigen, dann können sie auch Verantwortung übernehmen. Bei der Delegation einer Aufgabe ist es darum wichtig, dass nicht nur die Verantwortung für eine Aufgabe abgegeben wird, sondern dass die nun verantwortliche Person auch entscheiden darf, wie sie die Aufgabe erledigen möchte. Sie erhält dadurch Wertschätzung, denn sie hat ihr eigenes Aufgabengebiet im Griff.

### Förderung der Weiterentwicklung

Mitarbeitende haben persönliche und berufliche Ziele. Führungskräfte unterstützen ihre Mitarbeitenden bei der Weiterentwicklung, damit diese ihre Ziele erreichen können. Sie schaffen eine Umgebung der kontinuierlichen Weiterent-

wicklung, in der die Mitarbeitenden ihre Fähigkeiten ausbauen und ihr Potenzial entfalten können.

### Kommunikation auf Augenhöhe

Wenn die Anliegen der Mitarbeitenden von der Führungskraft ernst genommen und verstanden werden, dann entsteht eine positive Beziehung. Die Führungskräfte hören aktiv zu und zeigen Verständnis für ihre Mitarbeitenden. Dadurch wird das Vertrauen zwischen Führungskraft und Mitarbeitenden gestärkt und die Grundlage für ein unterstützendes Umfeld geschaffen.

### Wertschätzung

Wenn Mitarbeitende für ihren Beitrag zum Erfolg des Unternehmens Wertschätzung erhalten, dann sind sie motivierter, und ihre Bindung an das Unternehmen wird gestärkt. Dies wird mit einer Kultur der Anerkennung erreicht. Teammitglieder erhalten öffentlich oder privat von der Führungskraft echte Wertschätzung für ihren Beitrag.

### Gemeinsame Ziele

Teams können nur auf ein gemeinsames Ziel hinarbeiten, wenn dieses bekannt ist. Darum ist es wichtig, dass die Unternehmensziele und -werte klar kommuniziert werden und die Mitarbeitenden bei der Gestaltung dieser miteinbezogen werden. Durch das Einbeziehen in die Gestaltung der Ziele und der Werte des Unternehmens wird der Sinn der gemeinsamen Arbeit betont, und es entstehen eine Vision und ein Ziel, das von den Mitarbeitenden mitgetragen wird. Die Mitarbeitenden verstehen zudem,

welchen Beitrag sie zur Erreichung des Ziels leisten, und sind dadurch motivierter.

### Förderung Teamzusammenhalt

Werden die Mitarbeitenden dazu ermutigt, zusammenzuarbeiten und einander zu helfen, dann fördert dies den Teamgeist. Dieses Gemeinschaftsgefühl trägt dazu bei, dass Mitarbeitende gerne zur Arbeit kommen und motivierter sind.

### Work-Life-Balance

Mitarbeitende sind keine Roboter und haben auch ausserhalb der Arbeit ein Leben. Nicht immer ist es den Mitarbeitenden möglich, ihr berufliches und privates Leben voneinander zu trennen. Die persönlichen Umstände der Mitarbeitenden werden berücksichtigt und flexible Arbeitsbedingungen geschaffen, damit diese ihrem beruflichen und privaten Leben gerecht werden können.

Servant Leadership kann somit die Zufriedenheit der Mitarbeitenden auf meh-

## NÜTZLICHE ARBEITSHILFEN ZUM THEMA



Gönnen Sie sich ein Upgrade zu **personalSCHWEIZ mit Toolbox** und erhalten Sie Zugriff auf verschiedene Arbeitshilfen zu Leadership-Themen wie z.B. zur [Delegation von Aufgaben](#) oder zur [Führungs- und Selbstinventur](#).

Upgrade-Wünsche nehmen wir gerne via [info@weka.ch](mailto:info@weka.ch) oder **Telefon 044 434 88 34** entgegen.

renen Ebenen steigern. Aber wie gelingt die Umsetzung von Servant Leadership im Führungsalltag?

### Tipps für den Alltag

Vier Denkanstösse, wie Servant Leadership im Alltag umgesetzt werden kann:

#### 1. Förderung der Eigenverantwortung durch gezielte Delegation:

Bei der Delegation von Aufgaben sollte darauf geachtet werden, dass Mitarbeitende Verantwortung und Entscheidungskompetenz erhalten. Sie können das Wie in der Umsetzung der Aufgabe selbst bestimmen. Damit sind die Mitarbeitenden handlungsfähig und können die Aufgabe autonom erledigen.

#### 2. Förderung des Wachstums des Mitarbeitenden:

Das Wachstum der Mitarbeitenden kann durch Schulungen, Mentorings und die Bereitstellung von Ressourcen für die Weiterbildung unterstützt werden. Zum Beispiel könnte ein teaminternes Mentoring aufgebaut werden.

#### 3. Förderung der Lernorientierung:

Die Lernorientierung kann durch den Umgang mit Fehlern gefördert werden. Tritt ein Fehler auf, dann fokussiert sich die Führungskraft nicht auf die fehlerverursachende Person. Der Fokus wird auf die Behebung des Fehlers und auf die daraus gezogenen Learnings gelegt. So sollten etwa Massnahmen definiert werden, dass der Fehler beim nächsten Mal frühzeitig entdeckt wird.

#### 4. Förderung Teamzusammenhalt durch Meilensteine:

Die Definition von gemeinsamen Meilensteinen hilft den Mitarbeitenden, den Fokus zu halten. Ist der Meilenstein erreicht, wird zusammen gefeiert. Das fördert den Zusammenhalt des Teams.

#### Einfluss auf die Resilienz von Mitarbeitenden

Servant Leadership hat einen positiven Einfluss auf die Resilienz von Mitarbeitenden. Denn Mitarbeitende in einem solchen Umfeld fühlen sich sicher, ihre Gedanken und Sorgen zu teilen. Da zudem auf eine gesunde Work-Life-Balance geachtet wird, wird Überlastung verhindert. Dadurch können sie besser mit Belastungen umgehen, und ihre Widerstandsfähigkeit wird gestärkt.

Mitarbeitende können sich in schwierigen Zeiten auf die Unterstützung der Führungskraft verlassen. Die Führungskraft interessiert sich für die Bedürfnisse der Mitarbeitenden und bietet Hilfe an. Das stärkt die Resilienz der Mitarbeitenden, denn sie fühlen sich nicht alleingelassen mit ihren Problemen.

Da die Mitarbeitenden ermutigt werden, eigenverantwortlich zu handeln, sind sie davon überzeugt, Herausforderungen bewältigen zu können. Haben Mitarbeitende das Gefühl, eine Herausforderung ist lösbar und machbar, sind sie resilienter. Denn sie verfallen nicht in eine Starre, weil sie das Gefühl haben, dass die Herausforderung zu gross für sie ist.

Die Förderung der Lernorientierung führt dazu, dass Mitarbeitende bei einem Misserfolg die Situation als Chance sehen, daran zu wachsen. Sind zudem die Ziele klar, sehen die Mitarbeitenden in ihrer Tätigkeit einen Sinn. Beide Faktoren sind die Grundlage, dass Mitarbeitende Misserfolge erfolgreich bewältigen können. Besteht innerhalb des Teams ein Zusammenhalt, dann haben Mitarbeitende in Zeiten von Stress und Unsicherheit nicht das Gefühl, allein zu sein. Denn sie haben ein Team im Rücken, das sie unterstützt. Durch diese Unterstützung wird Stress abgebaut und Resilienz gestärkt.

Wertschätzung motiviert nicht nur die Mitarbeitenden, sondern stärkt auch ihr Selbstwertgefühl. Dieses Selbstwertgefühl führt dazu, dass Mitarbeitende widerstandsfähiger in Stresssituationen sind.

Servant Leadership schafft eine Kultur, in der die psychologische Widerstandsfähigkeit gestärkt wird. Mitarbeitende in einer solchen Kultur erholen sich schneller von Rückschlägen. Das hilft dem Unternehmen auch in schwierigen Situationen, handlungsfähig zu bleiben.



**Andrea Egli** arbeitet als freiberuflicher Agile Coach und hat das Unternehmen Rethinkleadership gegründet. Sie unterstützt Organisationen und Führungskräfte dabei, die agile Transformation erfolgreich zu meistern.

### Werden Sie Coach. Zeigen Sie Wirkung.

Weiterbildungen für Coaching, Resilienz, betriebliches Mentoring und Supervision mit eidg. Fachausweis, eidg. Diplom, CAS oder MAS Abschluss.

[coachingzentrum.ch](http://coachingzentrum.ch)

