

# „SAGEN WIR DOCH EINFACH MAL JA!“

Wenig motivierte Mitarbeiter schaden nicht nur dem Betriebsklima, sondern auch dem Erfolg des Unternehmens. Wer kennt das Problem nicht? Im Business-Interview skizziert Glücks-Coach Ernst Wyrsh einige Lösungen und gibt Tipps, wie man Mitarbeiter ehrlich bei Laune halten kann

**BUSINESS:** Herr Wyrsh, als Hotelier beschäftigten Sie bis zu 130 Mitarbeiter – zum Teil unter extremen Bedingungen. Eine 80 Stundenwoche war keine Seltenheit. Trotzdem, heißt es, waren Ihre Mitarbeiter glücklich. Wie haben Sie das gemacht?

**ERNST WYRSCH:** Die Lösung heißt Motivation. Studien belegen, dass ein Unternehmen zum Wunscharbeitgeber wird, wenn die Mitarbeiter Entwicklungsmöglichkeiten, Jobsicherheit, Anerkennung, Kommunikation, Grundvergütung und Arbeitsbedingungen für sich als positiv bewerten.

**BUSINESS:** Sie haben das Steigenberger Grandhotel Belvédère zu einem der erfolgreichsten Hotels in der Schweiz gemacht. Welche Rolle spielte dabei die Motivation der Mitarbeiter?

**WYRSCH:** Eine enorme. Die Mitarbeiter müssen eine emotionale Bindung zum Unternehmen herstellen. Wer ungern in die Arbeit geht, schadet nicht nur dem Arbeitsklima, sondern auch dem Unternehmen. Allein durch fehlende oder nur geringe emotionale Bindung der Beschäftigten zu ihrem Unternehmen und die damit verbundenen Fehlzeiten sind 2010 15 Millionen Fehltage entstanden – und damit rund 3,7 Milliarden Euro Kosten für die deutsche Wirtschaft.

**BUSINESS:** Kunden erwarten heutzutage immer mehr. Wie sollen sich Mitarbeiter am besten verhalten, um der steigenden Kundenerwartung entgegenzuwirken?

**WYRSCH:** Der Kunde ist nach wie vor König, schließlich ist er auch derjenige, der die Löhne bezahlt. Aber: Der Kunde möchte keine Unterwürfigkeit. Er möchte selbstbewusste und freundliche Mitarbeiter. Deshalb ist es wichtig, dass der Mitarbeiter auf Augenhöhe mit dem Kunden ist.

**BUSINESS:** Und was kann ein Unternehmer tun, damit seine Mitarbeiter glücklich sind und dies auch ausstrahlen?

**WYRSCH:** Mitarbeiter sollten wie Kunden behandelt werden, das heißt: ernst nehmen, zuhören, und spüren, was sie brauchen. Wenn es dem Menschen gut geht,

dann ist der Mensch auch freundlich.

**BUSINESS:** Sie vertreten die These, dass der Erfolg eines Unternehmens abhängig vom Anteil der „Ja-Menschen“ innerhalb des Mitarbeiterstabs ist. Was meinen Sie mit „Ja“-Sager und inwiefern hat das mit dem Erfolg des Unternehmens zu tun?

**WYRSCH:** Es ist bequem, „Nein“ zu sagen. Der „Nein-Mensch“ blockt, verhindert und lässt nichts fließen. Wir suchen nach Lösungen und damit sagen wir „Ja“. Im Gegensatz zum „Nein-Mensch“ will der „Ja“-Sager, dass sich etwas bewegt. Er gibt nicht nach der ersten Hürde auf und lässt dem Frust freien Lauf, sondern investiert die vorhandene Energie in andere Sichtweisen und Lösungsmöglichkeiten.

**BUSINESS:** In vielen Stellenausschreibungen wird von den Bewerbern Flexibilität gefordert. Welche Rolle spielt Flexibilität für den Erfolg?

**WYRSCH:** Lassen Sie es mich so sagen: Wenn sich ein Mitarbeiter für sein Unternehmen verantwortlich fühlt, tut er oder sie das, was gerade ansteht und bringt damit alle weiter. Er ist dann auch dazu bereit, unaufgefordert, Arbeiten zu verrichten, die er oder sie an sich nicht tun müsste. Dann haben wir das, was wir Flexibilität nennen.

**BUSINESS:** In vielen Firmen herrscht eine verbesserungswürdige Arbeitsstimmung. Wie können Unternehmer ihre unengagierten Mitarbeiter motivieren und die Produktivität verbessern?

**WYRSCH:** Ganz einfach durch Spaß. Freude an der Arbeit steigert sowohl die Stimmung als auch die Produktivität. Wenn jeder Mitarbeiter, aber auch jede Führungskraft unaufgefordert dem anderen hilft, steigert das die Chance, dass jeder auch Unterstützung erhält, wenn er sie benötigt. Es ist ein Geben und Nehmen. Unternehmer müssen einen Weg finden, diese Philosophie konsequent umzusetzen und so mit den Mitarbeitern an deren Einstellung und Handeln zu arbeiten. Das ist erfolgsentscheidend: für den Mitarbeiter und für das Unternehmen.

## ZUR PERSON:

**Ernst Wyrsh**, Jahrgang 1961, war von 1996 bis 2011 General Direktor des Grandhotel Belvédère in Davos. Unter seiner Leitung wurde aus dem Sorgenkind eines der erfolgreichsten Ferienhotels in der Schweiz. Mit dem Fünfsternehaus beherbergte Wyrsh auch das jährliche Weltwirtschaftsforum (WEF) – und sorgte damit für das Wohlbefinden der weltweit wichtigsten Entscheider in Politik und Wirtschaft, von Bill Clinton bis Nelson Mandela. Heute hält Ernst Wyrsh als Dozent und Experte der St. Gallen Business School Vorträge zum Themen Führung, Motivation und Glück und ist gern gehörter Gastredner, Referent und Moderator. Außerdem ist er Mitbegründer der Glücksakademie.

[www.gluecksakademie.ch/](http://www.gluecksakademie.ch/)  
[www.ernstwyrsh.ch/](http://www.ernstwyrsh.ch/)