



## Gute Mitarbeiter binden und halten – Teil I Chance: Führung und Motivation

Wie wichtig ist es Ihren Mitarbeitenden für genau Ihre Praxis tätig zu sein? Sind sie stolz dazuzugehören? Oder fallen die Antworten weniger entzückt aus? Wie auch immer die Auskunft Ihrer Praxismitarbeiter lauten mag – sie lässt Rückschlüsse über die empfundene Verbundenheit und Identifikation mit Ihrer Praxis als Unternehmen zu. Als Praxisinhaber wünschen Sie sich Loyalität und Engagement von Ihrem Personal. Einen starken Teamgeist, der Ihren Patienten vermittelt: Hier bin ich in guten Händen! 'Loyalität' ist stark verwandt mit dem Wort 'Treue'. Um sie zu gewinnen, braucht es das Gleiche, was jede erfolgreiche Beziehung benötigt: Kontakt, Anerkennung und regelmäßige Vertrauensbeweise.

Text Nadja Matysiak

Wenn der Nachschub an Fachkräften geringer wird, der demografische Wandel sein Übriges dazu tut, erscheinen gute Leute so kostbar wie Diamanten. War die aufwändige Suche endlich von Erfolg gekrönt, tritt fürs Erste eine allgemeine Erleichterung ein. Die Mannschaft ist jetzt wieder vollständig – weiter geht's, die Patienten warten schon!

### Wie in der Zahnmedizin: Prävention besser als Nachsorge

Unbemerkt fliegen die Wochen und Monate dahin und damit so manch eine unaufgeregte Chance, die in der Summe das Band zwischen Ihnen und der neuen Mitarbeitenden gestärkt hätte. Verpasste Chancen verursachen Kosten. Im schlimmsten

Fall eine Mitarbeitende, die wieder geht. Sorgen Sie vor: gleich einem Detektiv auf Entdeckungsjagd, suchen Sie von Beginn an nach den besonderen 'Gold-Nugget-Momenten' der Mitarbeiterbindung.

### Wirksam führen – Sie können nicht nicht führen

Als Praxisinhaber sind Sie Führungskraft. In Ihrer Führungsrolle nehmen Sie Einfluss auf das Verhalten anderer – bewusst oder unbewusst. Das bedeutet für Sie:

1. Sie beeinflussen Verhalten und damit leisten Sie einen entscheidenden Beitrag zur Mitarbeiterzufriedenheit und Mitarbeiterbindung.

Führung ist definiert durch Sach- und Beziehungsaufgaben. Beide Bereiche benötigen Aufmerksamkeit, um die Mitarbeiterzufriedenheit zu erhalten (Prof. Peter Nieder 2001).

Führung



Sachaufgabe



Beziehungsaufgabe

Führungsrolle erfordert Aufmerksamkeit

- Sie können genau das Gegenteil davon bewirken und Ihre Mitarbeitenden unbewusst in ihrer Motivation bremsen und frustrieren.

## Mitarbeitermotivation = Vermeiden von Demotivation!

Führen ist vor allem das Vermeiden von Demotivation laut Managementexperte Reinhard K. Sprenger. Das Übersehen von Engagement ohne nennenswerte Anerkennung oder auch das schlichte Verhindern von persönlicher Weiterentwicklung führt zu Frust und erhöht die Wechselbereitschaft engagierter Mitarbeiter.

Machen Sie es anders! Erhalten Sie sich motivierte Mitarbeiter, die Ihrem Unternehmen treu bleiben werden, wenn Sie folgendes Beispiel als 'No-Go' der Mitarbeiterführung sehen:

*Sabine (ZFA) hat in ihrer Freizeit fleißig die Kataloge gewälzt, Preise verglichen, um Einsparpotenziale für die Praxis zu suchen. Der Aufwand hat sich gelohnt. Mit beachtlichem Ergebnis: Die Kosten konnten für die nächste Material-Bestellung um stattliche 30 Prozent gesenkt werden. Während sie begeistert von ihrem Fundus berichtet, bleiben die Augen ihrer Chefin starr auf den Monitor gerichtet.*

*Viel zu wichtig scheint es, die Einträge der letzten Woche zu kontrollieren. Mehr als ein schlichtes „Hm...“, okay.“ kommt ihr als Antwort nicht über die Lippen. Die erhoffte Anerkennung oder ein lobendes Wort bleiben auch Tage später aus, wie so oft. Traurig denkt Sabine an die Zeit zurück, als sie hochmotiviert gestartet war. Jemand krank? Kein Problem. Sie sprang ein, immer wieder. Doch irgendetwas ist jetzt anders.*

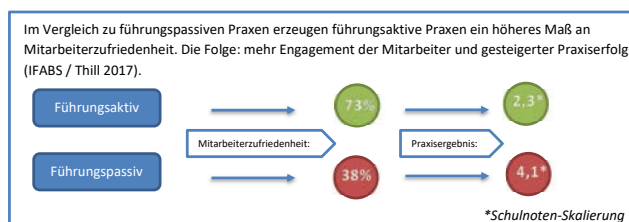
*Sie wägt immer länger ab, ob sie wirklich aushelfen will, wenn ein Engpass herrscht. Eine Notlüge musste bereits herhalten, um nicht wieder den Doppeldienst schieben zu müssen. Obwohl es nicht ihrer Art entspricht, zeigt sie hier und da den Kolleginnen die kalte Schulter. Doch Sie will es noch einmal versuchen. Vielleicht ändert sich ja dann etwas. So nimmt Sabine all ihren Mut zusammen und bittet um ein Gespräch.*

*Ihre Hände zittern vor Aufregung, als sie ihrer Chefin von dem Wunsch erzählt, die Aufstiegsfortbildung zur Verwaltungsassistentin machen zu wollen. Ihre Chefin entgegnet nur entsetzt: „Dann fehlen Sie mir in der Assistenz. Das kann ich unmöglich zulassen!“ Zwei Monate später wechselt Sabine die Praxis.*

## Weitere 'Bindemittel'-Tipps für Ihre Praxis

Heißen Sie Ihr Team willkommen: Ob Blickkontakt, Zulächeln oder Händedruck - begrüßen Sie alle persönlich in Ihrem Team. Gehen Sie die Planung des Tages gemeinsam mit ihnen durch und geben Sie ein kurzes Feedback zum Feierabend. Lenken Sie dabei gezielt den Fokus auf die Erfolgsmomente und weniger auf die zwei Prozent, die schief gelaufen sind.

Checken Sie den ‚Beziehungs‘-Kontostand: Menschen leben und arbeiten in Beziehungen. Neben den Sachthemen dienen regelmäßig durchgeführte Mitarbeitergespräche dazu, um herauszufinden, ob etwas zwischen Ihnen und Ihren Mitarbeitenden steht. Die rasche Klärung stärkt das gegenseitige Vertrauen und wirkt sich positiv auf Atmosphäre und Betriebsklima aus.



Zusammenhang von Führung und Mitarbeiterzufriedenheit

## Fazit

Mitarbeiter zu halten beginnt mit der richtigen Haltung. Lassen Sie Ihren Mitarbeitenden die gleiche Aufmerksamkeit zukommen wie Ihren Patienten. Entdecken Sie die kleinen und großen Chancen, die sich Ihnen im Praxisalltag bieten. Regelmäßig geführte Mitarbeitergespräche wirken sich beziehungsfördernd und bindungsstärkend aus. Eine Investition in die Zufriedenheit Ihres Praxispersonals und damit in Ihren eigenen Praxiserfolg.

## Tipp

Nadja Matysiak berät Praxen zu den Themen Mitarbeiterführung und Teamarbeit. Sie haben konkrete Fragen? Schreiben Sie unserer Autorin!



### Nadja Matysiak

Kommunikationstrainerin und Praxiscoach

Bäumerplan 32

12101 Berlin

Tel.: +49 30 37 303 806

E-Mail: [info@schrittewagen.de](mailto:info@schrittewagen.de)

[www.schrittewagen.de](http://www.schrittewagen.de)

DETER AUSGABE 2 | 2020