

Aus Kummerkasten wird Feel Good Management

Ein Beitrag von Marlene Hartinger

INTERVIEW /// Wie wird man als Arbeitgeber 135 anwesenden Mitarbeiter*innen in einer Praxisklinik gerecht? Eine Möglichkeit: mit einem Feel Good Management. Klingt erst mal exotisch, ist aber zeitgemäß und effektiv. Denn als Schnittstelle zwischen Arbeitnehmer*innen und Geschäftsführung dient das Feel Good Management einer nachhaltigen Optimierung des Arbeitsklimas und damit dem Praxiserfolg. Ein Gespräch mit Manuela Ledder, Feel Good Managerin der Düsseldorfer Apollonia Praxisklinik, über Kummerkästen und ihren vielseitigen Aufgabenbereich.



Frau Ledder, Sie sind in der Apollonia Praxisklinik für das Feel Good Management zuständig. Das klingt erst mal nach Sommer, Sonne, sorgenfrei! Was steckt im Praxiskontext dahinter? Ich bin als zertifizierte Feel Good Managerin dafür zuständig, dass sich das Personal in unserer Klinik wohlfühlt. Dabei ermittle ich zum einen anhand von Umfragen und Mitarbeiter*innengesprächen, welche konkreten Wünsche und Bedarfe unsere Mitarbeiter*innen haben und was von uns als Arbeitgeber erwartet wird. Diese Erwartungen ändern sich natürlich von Generation zu Generation. Daher ist es wichtig, als Arbeitgeber am Ball zu bleiben und mit der Zeit zu gehen. Anhand der Informationen, die ich einhole, können wir proaktiv auf ein arbeitnehmerfreundliches und wertschätzendes Klima hinwirken, das Mitarbeiter*innen abholt, motiviert und bindet. Hierbei spielen auch Themen wie Ernährung, Fitness oder monatliche Goodies eine Rolle. Zum anderen stehe ich Mitarbeiter*innen zur Verfügung, die sich in einem Konflikt befinden oder Sorgen haben, und versuche gemeinsam mit ihnen durch ein gezieltes Konfliktmanagement die Situation oder das Problem so zu lösen, dass sie wieder beschwerdefrei arbeiten können. Gleichzeitig stelle ich das Bindeglied bzw. die Schnittstelle zwischen den Mitarbeiter*innen und der Geschäftsführung dar und agiere dabei in beide Richtungen – ich versuche, je nach Situation, für beide Seiten zu sprechen und eine flache Hierarchie zu leben. Auch die Zusammenarbeit mit Krankenkassen fällt in meinen Aufgabenbereich, denn die Themen „Mental Health“ und „betriebliches Gesundheitsmanagement“ sind fester Bestandteil einer modernen Personalführung.

Worin unterscheidet sich das Feel Good Management vom althergebrachten Beschwerdemanagement?

Es ist viel individueller, effektiver und auch einfach zeitgemäß und signalisiert den Mitarbeiter*innen, dass uns ihr Wohl am Arbeitsplatz und, damit verbunden, auch im Lebensalltag am Herzen liegt. Ein Kummerkasten im Personalraum würde nichts von dem vermitteln. Wir möchten von Anfang an einen Dialog führen und Voraussetzungen wie Lösungen für einen einladenden Arbeitsplatz schaffen und nicht erst dann in Aktion treten, wenn uns ein Problem in anonymer Zettelform erreicht.

Es geht nicht darum, alles nur rosarot zu sehen und eine (gekünstelte) gute Stimmung zu verbreiten, sondern aktive und bewusste Mitarbeiterbindung zu betreiben. Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass dies zu einer besseren Leistungsbereitschaft, geringeren Krankenständen und weniger Fluktuationen bei Angestellten führt.

Können Sie uns bitte konkrete Beispiele geben, bei denen Sie sich um das „Feel Good“ von Kolleg*innen kümmern?

Die Themenpalette ist hier breit gefächert, mal geht es um eher private Probleme wie die Wohnungssuche, komplizierte Bürokratiehürden oder Ämtergänge. Mal helfe ich deeskalierend bei aktuellen Unstimmigkeiten zwischen Kollegen*innen oder gebe den Mitarbeiter*innen Tipps für interne Karrieremöglichkeiten und Chancen zur Weiterentwicklung. Bei all diesen und vielen weiteren Themen unterstütze ich die Mitarbeiter*innen aktiv und versuche dort, wo es nötig und möglich ist, zu vermitteln. Zum Teil nutze ich dafür unser digitales Kommunikationsforum medikit, über das ich alle Mitarbeiter*innen erreiche. Über dieses Tool kann ich Anliegen in die Breite tragen, auf Vorgaben des betrieblichen Gesundheitsmanagements hinweisen, auch Verstöße thematisieren und um Bemühen und Mitarbeit bitten.

Was gewinnt eine Praxis durch ein Feel Good Management?

Eine Praxis mit einem Feel Good Management gewinnt Mitarbeiter*innen, die sich ernst genommen und dazugehörig fühlen und dadurch einfach motivierter sind. Es geht nicht darum, alles nur rosarot zu sehen und eine (gekünstelte) gute Stimmung zu verbreiten, sondern aktive und bewusste Mitarbeiterbindung zu betreiben. Aus unserer Erfahrung wissen wir, dass dies zu einer besseren Leistungsbereitschaft, geringeren Krankenständen und weniger Fluktuationen bei Angestellten führt.

Und zum Schluss: Wie wird man eigentlich Feel Good Managerin?

Das ist in meinem Fall ein etwas längerer Weg gewesen. Ich bin seit 21 Jahren in der Apollonia Praxisklinik tätig. Angefangen habe ich als Zahnarzthelferin, dabei habe ich mit Dr. Dann, dem Gründer der Praxisklinik, und Frau Hallen, einer Kollegin, die heute für die Buchhaltung zuständig ist, die Klinik weiter aufgebaut. 2008 übernahm ich das Praxismanagement, einschließlich dem Personalmanagement. 2018 kam die Idee auf, mir das Feel Good Management zu übertragen. Ich war seit Gründungstagen dabei, kannte alle und konnte gut mit allen umgehen. Da es 2018 noch keine anerkannten Kurse für diesen Bereich gab, absolvierte ich das betriebliche Gesundheitsmanagement, und vor knapp zwei Jahren habe ich noch mal bei der IHK in Düsseldorf einen zertifizierten Kurs zum „Feel Good Management“ belegt.

Informationen zur Apollonia Praxisklinik unter:

www.apollonia-praxisklinik.de



DENTY, der intelligente Instrumentenschrank.

Erfahren Sie mehr:



www.dentything.com