

Sprechen Sie die Sprache Ihrer Mitarbeitenden?

Mitarbeitermotivation durch Wertschätzung

Jeder Praxisinhaber wünscht sich gutes Personal. Die Mitarbeiter sollen motiviert sein, die Krankenquote niedrig, die Fluktuation auch und Aufgaben werden verantwortungsvoll sowie mit Weitblick erfüllt. Dieses Ziel motiviert viele Zahnärzte, sich mit der Frage zu beschäftigen: „Was hält meine Mitarbeitenden in meiner Praxis? Worauf kommt es tatsächlich an, um Mitarbeitende zu binden?“ Der folgende Beitrag zeigt Ihnen die unterschiedlichen Sprachen der Mitarbeitermotivation für eine wertschätzende und effektive Kommunikation.

Ana Pereira

Das Gehalt wird meist als Grund für einen Arbeitgeberwechsel angenommen – und das ist natürlich relevant. Es ist allerdings auch ein Hygienefaktor, das bedeutet, es wird vorausgesetzt, dass es in angemessenem Umfang gezahlt wird. Das Gehalt in der Einzelbetrachtung ist nicht der Punkt, der Mitarbeitende an die Praxis bindet. Der Begriff Mitarbeiterbindung zeigt bereits deutlich, worum es geht: Bindung. Das bedeutet vor allem Verbindung. Menschen wollen in Verbindung mit anderen Menschen sein.

Was genau bedeutet Wertschätzung?

Wertschätzung ist per Definition die positive Bewertung eines anderen Menschen. Wenn wir andere Menschen wertschätzen, dann werten wir das Ansehen einer Person positiv. Wertschätzung zum Ausdruck bringen, bedeutet, einen anderen Menschen spüren zu lassen, was er uns wert ist. So trägt Wertschätzung zu Mitarbeiterbindung bei. Die positive Wirkung, die durch die Verbindung zwischen Menschen entsteht, ist das Gefühl, sich gesehen, geschätzt und gebraucht zu fühlen. Mitarbeitende bleiben und engagieren sich dann, wenn die eigene Arbeit wertgeschätzt wird und damit die Person.

Kann man Wertschätzung lernen?

Wenn die Wertschätzung echt ist, kommt sie von innen – es ist eine Sache der Haltung. Sie kann demnach nicht wie ein Führungsinstrument gelernt werden. Wertschätzendes Verhalten basiert auf der eigenen Haltung. Das bedeutet, die eigene Einstellung sich selbst gegenüber, der Arbeit im Allgemeinen sowie den Mitarbeitenden und ihrem Wert im Besonderen wird in Verhalten, Gestik, Mimik und Sprache sichtbar. Je nach persönlicher Haltung werden Lob, Feedback, Hilfe, zwischenmenschliche Gespräche usw. ganz natürlich eingesetzt oder wirken stattdessen abweisend, abwesend, unnatürlich oder finden erst gar nicht statt.

Wertschätzung, die Mitarbeitende bindet, leben gute Führungskräfte durch ihr Verhalten vor. Wer sie erlernt, tut dies durch persönliche Selbstentwicklung.

„Wir verbringen unsere Zeit nur mit Menschen, die wir schätzen und mögen. Zeit zu schenken, ist demnach ein Zeichen für Wertschätzung – für die Personen, die auf diesem Kanal offen sind.“



Sich selbst zu kennen und achtsam zu führen, ist die Basis, um wertschätzend die eigenen Mitarbeitenden zu leiten. Eine wertschätzende Führung unterscheidet zwischen dem Menschen und dem Verhalten. Das Verhalten oder die Leistung des Mitarbeitenden kann schlecht sein, doch der Mensch ist es nicht. Diese feine Unterscheidung, z.B. bei Kritik, zu beherrschen, ist eine Königsdisziplin.

Warum ist Wertschätzung Mitarbeiterbindung?

Wir haben alle das Bedürfnis nach Aufmerksamkeit, und zwar in jedem Kontext. Das bedeutet, Mitarbeitende wollen als Mensch mit ihrer Leistung in der Praxis bemerkt werden. Hier entsteht ein Phänomen: Wenn Mitarbeitende Aufmerksamkeit für sich und/oder deren Leistung in der Praxis nicht erhalten, dann kann es passieren, dass sie ein disruptives Verhalten zeigen. Das kann vom Mangel an Engagement bis zu aufmüpfigem Verhalten alles sein. Dieses negative Verhalten fällt jedem Chef auf – und es wird getadelt. Tadel ist Aufmerksamkeit. Wer also keine Aufmerksamkeit in Form von Wertschätzung erhält, wird erfinderisch, um diese zu bekommen, selbst in Form einer Rüge.

Sollen Sie nun jeden Mitarbeiter ständig und immerzu loben?

Lob wie Kekse zu verteilen, könnte für Sie als Führungskraft frustrierend enden. Sie loben und loben mit einer positiven wertschätzenden Haltung und einige Ihrer Mitarbeitenden bemerken Ihre Mühe gar nicht. Vielleicht reden Sie Ihr Lob sogar schlecht. Es gibt vier verschiedene Sprachen, motivierende Wertschätzung auszudrücken. Jeder Mensch unterscheidet sich dabei, auf welchem Kanal er diese besonders gut empfangen kann und auch selbst ausdrückt.

Lob und Feedback

Im Arbeitskontext ist dies ein sehr gängiger Kanal. Lob für eine gute Leistung hören die meisten gerne. Doch ein Lob ist nicht gleich ein Lob. Ein lapidar dahingesagtes: „Gut gemacht!“ kann sogar kontraproduktiv sein. Vor allem, wenn es schnell und im Vorbeigehen passiert. Aufmerksamkeit ist persönlich und individuell. Ein individuelles Lob zeigt gewisse Punkte auf: „Heute Morgen haben Sie einen sehr guten Job für uns gemacht. Sie haben sehr professionell gehandelt, als der Patient laut gewor-

„Jemandem Hilfe anzubieten, heißt, zu erkennen, dass jemand überlastet ist oder eine Aufgabe ihn anstrengt.“

den ist. Sie waren sehr umsichtig, indem Sie ihn gleich ins Zimmer gebracht und ihm Zeit gegeben haben, sich Luft zu machen. Sie haben den Schaden klein gehalten, weil es kein anderer mitbekommen hat. Das ist engagiert und sehr im Sinne der Praxis. Ich danke Ihnen dafür. Vielleicht haben Sie noch mehr Ideen, wie wir generell unser Beschwerdemanagement verbessern können?“ Dieses Lob stellt genau heraus, warum Sie jetzt gerade loben. Es drückt Wertschätzung und Anerkennung für die Leistung und den Mitarbeitenden aus. Die meisten Menschen sind auf diesem Kanal sehr empfänglich.

Zeit

Wir verbringen unsere Zeit gerne mit Menschen, die wir schätzen und mögen. Zeit zu schenken, ist demnach ein Zeichen für Wertschätzung – für die Personen, die auf diesem Kanal offen sind. Zeit schenken Sie Ihren Mitarbeitenden, indem Sie Zeit für Meetings, Feedbackgespräche und auch Kaffeetrinken am Morgen oder mal ein gemeinsames Mittagessen haben. Für Mitarbeitende, die diesem Kanal angehören, sind Teamevents eine große Freude.

Hilfestellung

Jemandem Hilfe anzubieten, heißt, zu erkennen, dass jemand überlastet ist oder eine Aufgabe ihn anstrengt. Es kann aber auch ein Zeichen von „Kümmern“ sein. Mitarbeitende, die auf dem Kanal der Hilfe sehr offen sind, fühlen Wertschätzung, wenn sie Hilfe bekommen oder zumindest diese angeboten wird. Das ist sicherlich bei neuen Aufgaben, die keine Routine sind, nützlich. Die Hilfe muss dabei gar nicht unbedingt von Ihnen selbst geleistet werden – allein die Tatsache, dass Sie den Bedarf erkennen und Hilfe organisieren oder die entsprechende Fortbildung genehmigen, kann genügend Wertschätzung ausdrücken. Mitarbeitende, die auf diesem Kanal empfänglich sind, spüren dadurch Ihre Wertschätzung.

Belohnung und Geschenke

Der Bereich wirkt erst mal sehr monetär, ist es in der Umsetzung allerdings nicht unbedingt. Es geht um kleine Geschenke, die zeigen, dass Sie sich als Führungskraft Gedanken gemacht haben und genau wissen, was der jeweilige Mitarbeitende mag. Für gute Leistung mit einer individuellen Kleinigkeit „Danke“ sagen, kann z.B. Folgendes beinhalten: Ihre Mitarbeiterin strickt gern? Schenken Sie einen Gutschein für einen Wollladen oder eine Strick-Zeitschrift. Ein Filmfan bekommt einen Kinogutschein, ein Jogger einmal die Woche die Möglichkeit, in der Mittagspause zu joggen. Die Möglichkeiten sind vielfältig und kosten nur wenig Geld und manchmal sogar keins. Wenn die Belohnung auf die Interessen des Mitarbeiters trifft, dann macht genau das die Wertschätzung aus.

Fazit

Welche Sprache der Wertschätzung sprechen Sie selbst? Wir kommunizieren immer am liebsten in unserer eigenen Sprache. Lernen Sie für Ihre Rolle als Führungskraft, auch die anderen anzuwenden und integrieren Sie dies in Ihr Führungsverhalten. Auf welche Aussagen und welches Verhalten von Ihnen reagieren Ihre Mitarbeitenden besonders positiv? Wie können Sie sich verhalten, um Wertschätzung jeweils in der Sprache Ihres Mitarbeiters zu zeigen? Probieren Sie es aus und fangen Sie bei sich selbst an. Überlegen Sie, wann Sie Wertschätzung besonders gut empfangen. Im zweiten Schritt beginnen Sie herauszufinden, welcher Kanal bei Ihren Mitarbeitenden besonders gut funktioniert. Oder Sie fragen direkt und gehen damit einen Schritt weiter. Nehmen Sie das Thema mit ins Teammeeting und gönnen Sie sich mit Ihrem Team einen Austausch dazu.

Quelle und Literaturtipp

Das hier beschriebene Konzept stammt vom Anthropologen Gary Chapman und basiert auf den fünf Sprachen der Liebe. In Zusammenarbeit mit dem Professor für Management Paul White hat er sein weltweit erfolgreiches Konzept auf die Ebene der Mitarbeitermotivation ausgedehnt. Der fünfte Kanal findet hier keine Erwähnung, weil dieser in der Arbeitswelt nicht zum Tragen kommt: Es handelt sich um den Körperkontakt. Wenn Sie das Thema vertiefen möchten, lesen Sie dazu: Dr. Gary Chapman mit Paul White (2020): *Die 5 Sprachen der Mitarbeitermotivation*.

Ana Pereira

apstairs human marketing

Grafensteinstraße 39

96052 Bamberg

Tel.: +49 951 1856325

ap@apstairs.de

www.apstairs.de

Infos zur Autorin



Referenten | Christoph Jäger/Stadthagen
| Iris Wälter-Bergob/Meschede

UPDATE

QM | Dokumentation | Hygiene

Leipzig – Berlin – Hamburg
Essen – Trier – Baden-Baden

ONLINE-ANMELDUNG/
KURSPROGRAMM



www.praxisteam-kurse.de



AB 2022
NEUE KURSE:
Dokumentation
& Hygiene

Nähere Informationen finden Sie unter:
www.praxisteam-kurse.de

Faxantwort an **+49 341 48474-290**

Bitte senden Sie mir das Programm UPDATE QM | DOKUMENTATION |
HYGIENE zu.

Titel, Name, Vorname

E-Mail-Adresse (Für die digitale Zusendung des Programms.)

Stempel

JETZT MITGLIED WERDEN!

DGKZ E.V.

KOSTENLOSE MITGLIEDER-HOMEPAGE

Die Deutsche Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V. stellt allen aktiven Mitgliedern eine kostenlose individuelle Mitglieder-Homepage auf ihrer Webseite www.dgkz.com zur Verfügung, über die der Patient per Link mit der Praxis-Homepage verbunden wird.

ÖFFENTLICHKEITSARBEIT

Profitieren Sie von einer starken Gemeinschaft, die durch Öffentlichkeitsarbeit auch Ihr Praxismarketing unterstützt.

KOSTENLOSE FACHZEITSCHRIFT

Lesen Sie kostenlos „cosmetic dentistry“ – die qualitativ außergewöhnliche Mitgliederzeitschrift informiert Sie über alle relevanten Themen der Kosmetischen Zahnmedizin. Auch als E-Paper mit Archivfunktion auf www.zwp-online.info verfügbar.

ERMÄßIGTE KONGRESSTEILNAHME

Besuchen Sie die Jahrestagungen der DGKZ und nutzen Sie die für Mitglieder ermäßigten Teilnahmegebühren.

Nutzen Sie die Vorteile der Mitgliedschaft in der DGKZ und treten Sie jetzt dieser starken Gemeinschaft bei! Die einfache bzw. passive Mitgliedschaft kostet 200 €, die aktive Mitgliedschaft 300 € jährlich. Für Studenten ist die Mitgliedschaft kostenfrei.

WWW.DGKZ.COM



Weitere Infos:

Deutsche Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V.
Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig, Deutschland
Tel.: +49 341 48474-202, Fax: +49 341 48474-290
info@dgkz.info, www.dgkz.com



DGKZ
Deutsche Gesellschaft für
Kosmetische Zahnmedizin

MITGLIEDS ANTRAG



Hiermit beantrage ich die Mitgliedschaft in der Deutschen Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V.

Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig, Deutschland, Tel.: +49 341 48474-202, Fax: +49 341 48474-290

Präsident: Dr. Martin Jörgens
Generalsekretär: Jörg Warschat LL.M.

Name Vorname

Straße PLZ, Ort

Telefon Fax Geburtsdatum

E-Mail-Adresse

Kammer, KZV-Bereich

Besondere Fachgebiete oder Qualifikationen

Sprachkenntnisse in Wort und Schrift

EINFACHE BZW. PASSIVE MITGLIEDSCHAFT Jahresbeitrag 200,- €

Leistungen wie beschrieben

AKTIVE MITGLIEDSCHAFT Jahresbeitrag 300,- €

Leistungen wie beschrieben

zusätzlich: 1. personalisierte Mitgliedshomepage
2. Stimmrecht

Assistenten mit Nachweis erhalten 50% Nachlass auf den Mitgliedsbeitrag

Studenten mit Nachweis erhalten eine kostenfreie Mitgliedschaft

FÖRDERNDE MITGLIEDSCHAFT (UNTERNEHMEN) Jahresbeitrag 500,- €

Gläubiger-Identifikationsnummer: DE67ZZZ00001208450

Mandatsreferenz: **wird separat mitgeteilt**

SEPA-LASTSCHRIFTMANDAT

Hiermit ermächtige ich die Deutsche Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V. widerruflich, Zahlungen von meinem Konto mittels Lastschrift einzuziehen. Zugleich weise ich mein Kreditinstitut an, die von der Deutschen Gesellschaft für Kosmetische Zahnmedizin e.V. auf mein Konto gezogenen Lastschriften einzulösen. **Hinweis:** Ich kann innerhalb von acht Wochen, beginnend mit dem Belastungsdatum, die Erstattung des belasteten Betrages verlangen. Es gelten dabei die mit meinem Kreditinstitut vereinbarten Bedingungen.

Vorname, Name (Kontoinhaber)

Straße PLZ, Ort

IBAN _____ | _____ | _____ | _____ | _____ | _____

BIC _____ | _____ Kreditinstitut

Datum Unterschrift

**BITTE SENDEN SIE DEN ANTRAG IM ORIGINAL PER POST AN: DGKZ E.V., HOLBEINSTRASSE 29, 04229 LEIPZIG
(Ihre Originalunterschrift ist für die Durchführung des SEPA-Lastschriftverfahrens erforderlich.)**