

Vom ehrlichen Lob

Wie »Die 33 Rosen« Mitarbeiter motivieren

»Nicht geschimpft ist gelobt genug«, behauptet ein altes Sprichwort. Eine eher veraltete Auffassung. Denn nichts motiviert Mitarbeiter so wie Wertschätzung oder, wie die Älteren sagen, Lob. Doch es gibt noch weitere Motivationsmöglichkeiten.



Jeder Unternehmer weiss, wie schwer es ist, neue Kunden zu gewinnen. Dagegen sind Stammkunden bereits von der Qualität und Zuverlässigkeit der Ware oder Dienstleistung überzeugt. Es ist also viel leichter, ein zusätzliches Geschäft mit ihnen zu machen.

Ähnlich ist es mit Mitarbeitern. Es kostet viel Zeit und Geld, neue Mitarbeiter zu gewinnen, die ins Team passen, sich im Betrieb integrieren und Leistung erbringen. Durch den demografischen Wandel verschärft sich die Situation noch. In etlichen Regionen finden Firmen kaum noch junge Menschen, die sich ausbilden lassen, von Fachkräften ganz zu schweigen. Umso wichtiger ist es, die bestehenden Mitarbeiter zu pflegen.

Führungskräfte müssen begreifen, dass sich der Markt gedreht hat: Betriebe müssen ihre Stärken und Benefits, die sie bieten, herausstellen.

Sie müssen sich überlegen: Warum sollen Menschen ausgerechnet in diesem Betrieb arbeiten und nicht bei der Konkurrenz?

Geld wirkt nicht nachhaltig

Lohn, Bonuszahlungen, Team-Events oder Auszeichnungen fördern die Arbeitsmoral nicht nachhaltig. Deren Wirkung verpufft schnell, so das Ergebnis einer Gallup-Studie. Aber jeder Mensch will gesehen werden und freut sich über ehrliche Anerkennung seines Tuns. Lob wirkt dauerhaft und ist das Powerkonzept schlechthin.

Jetzt ziehen Sie als Chef bitte nicht sofort los und verteilen blindlings lobende Worte. Das wäre unehrlich und manipulativ. Diese Taktik durchschauen Ihre Mitarbeiter schnell, und der Schuss geht nach hinten los – Sie verlieren Ihre Glaubwürdigkeit. Lob kostet zwar kein Geld, aber es kostet Ihre Aufmerksamkeit und ein

wenig Zeit. Sie müssen Ihre Umgebung achtsamer wahrnehmen. Wessen Arbeitsplatz sieht immer übersichtlich aus? Wer sorgt für einen gemeinsamen Teamspirit? Auf wen können Sie sich verlassen, weil Sie durchdachte Vorschläge bekommen oder eine schnelle Reaktion auf Anfragen?

Nehmen Sie gute Leistungen nicht einfach hin, nach dem Motto: »Dafür bezahle ich schliesslich.« Mein Rat: Füllen Sie stattdessen das »Anerkennungskonto« der guten Mitarbeiter. Wer als Person und für seine Arbeit respektiert und anerkannt wird, fühlt sich in seiner Umgebung wohl. Das können Prämien, Wildwasser-Touren und Urkunden nicht aufwiegen. Lob ist die beste und einfachste Möglichkeit, um Mitarbeiter zu halten und zu motivieren.

Das Lob muss, wie gesagt, ehrlich und passend sein – übrigens genauso wie Kritik. Mitarbeiter wissen selbst ganz genau, wann sie gute Leistungen bringen und wann sie nur durchschnittlich sind. Sie werden frustriert, wenn wirklich gute Arbeit nicht wahrgenommen wird. Und sie freuen sich, wenn sie honoriert wird. Lob auszusprechen können Sie üben.

Diese fünf Tipps helfen:

1. Nehmen Sie Ihre Mitarbeiter wahr. Anerkennung beginnt ganz simpel – wünschen Sie Ihren Mitarbeitern mit Handschlag einen guten Morgen.

2. Entwickeln Sie einen Blick für gute Arbeit. Beachten Sie das Engagement Ihrer Mitarbeiter.
3. Lob sollten Sie nicht verschieben und nicht delegieren. Wenn Ihnen an einem Mitarbeiter etwas Positives auffällt, sprechen Sie das Lob sofort und persönlich aus.
4. Ihr Lob muss konkret sein. Beispiel: »Sie haben dieses Konzept hervorragend ausgearbeitet. Es kann eins zu eins übernommen werden.« Ohne Zusammenhang mit einer erbrachten Leistung wirkt Lob beliebig.
5. Mithörer sind erwünscht. Sprechen Sie das Lob ruhig vor Kollegen aus. Ein Lob dürfen viele Menschen hören. Nur Kritik sollte unter vier Augen stattfinden.

Mit »33 Rosen« zu mehr Verantwortung

Verantwortung ist ein weiterer entscheidender Motivator. Dieses Vertrauen müssen Sie Ihren Mitarbeitern zunächst schenken. Wir haben bei tempus ein siebenstufiges Konzept entwickelt, wie Mitarbeiter zunehmend mehr Verantwortung erhalten – vom Mitwissen über das Mitdenken und Mitlernen bis zu »Mit Werten unterwegs«. Es beinhaltet insgesamt 33 einzelne Schritte, deshalb nennen wir es »Die 33 Rosen« (<https://bit.ly/2UMymYr>).

Im ersten Schritt geht es um »Mitwissen«. Denn Mitarbeiter erledigen ihre Aufgaben besser, wenn sie über alles rund um ihre Arbeit Bescheid wissen. So erhalten neue Kollegen eine Broschüre über das Unternehmen, in dem wichtige innerbetriebliche Regelungen oder wesentliche Leistungen beschrieben sind. Ein anderer Punkt ist, dass Vorgesetzte stets ein offenes Ohr und eine offene Tür für ihr Team haben. Unsere



Unternehmenskennzahlen hängen monatlich aktualisiert öffentlich aus. Dadurch schaffen Sie als Unternehmer Offenheit, und das verändert wiederum die Einstellung Ihrer Mitarbeiter.

Wir fördern im zweiten Schritt das »Mitdenken«. So haben wir als Ziel vereinbart, dass jeder Mitarbeiter pro Jahr 14 Verbesserungsvorschläge macht. Sie meinen, dies sei viel zu viel? Alle unsere Mitarbeiter übertreffen dieses Ziel regelmässig. Wahrscheinlich, weil die Geschäftsführung schnell reagiert, etwa 85 Prozent der Vorschläge aufgreift und meist der Mitarbeiter für die Umsetzung seiner eigenen Ideen verantwortlich ist. Wir haben flexible Arbeitszeitmodelle, die natürlich mit dem Team abgesprochen sein müssen, und die Mitarbeiter erhalten alle zwei Jahre die Gelegenheit, ihre Führungskräfte zu beurteilen.

Der dritte Schritt ist das »Mitlernen«. Monatlich bieten wir einen Mitarbeiterabend an. Neben einem kurzen Infoteil widmet sich der Abend einem bestimmten Lerngebiet. Oder: Jeder Mitarbeiter bekommt die Chance, einen ausführlichen Persönlichkeitstest zu machen. Damit lernt er seine Stärken intensiver kennen und kann sie für sich und das Unternehmen gezielter einsetzen. Was durchaus bedeuten

kann, dass sich sein Arbeitsplatz entsprechend verändert.

Am Ende steht als siebter Schritt »Mit Werten unterwegs«. Durch die hohe Eigenverantwortung und die grössere Arbeitsfreude gewinnen die Mitarbeiter tiefere Erfüllung und mehr Wertschätzung. Diese veränderte Unternehmensführung gibt der Arbeit Sinn und Bedeutung. Als christlich geprägter Unternehmer möchte ich Sie bestärken, Ihren Mitarbeitern Vertrauen zu schenken und ihnen mehr Verantwortung zu übertragen. In der Folge haben Sie nicht nur wieder mehr Zeit und Energie für Ihre wesentlichen Führungsaufgaben. Vor allem aber identifizieren sich die Mitarbeiter mit Ihrem Betrieb, lieben ihren fordernden Arbeitsplatz und repräsentieren das Unternehmen würdig.

Autoren-Kurzbiografie

Dr. Jörg Knoblauch

Prof. Dr. Jörg Knoblauch ist als »Unternehmer-Berater« und Buchautor international unterwegs. Er ist geschäftsführender Gesellschafter von tempus-Consulting und gilt als »Personal-Guru« für den Mittelstand.

Informationen:

Telefon: +49 (0) 7322 950 110
E-Mail: j.knoblauch@tempus.de
Internet: www.abc-personal-strategie.de

