



### Kerstin Pleus

Organisationsberaterin, Krankenschwester, Trainerin für Führungskräfte, MDK-Gutachterin, Pflegedienstleitung, Business-Coach

Dortmund

✉ [pfllege@kerstinpleus.de](mailto:pfllege@kerstinpleus.de)

🌐 [www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

## Ohne emotionale Intelligenz kein Team

Warum Führungskräfte ihre Mitarbeiter verlieren, wenn Empathie fehlt“

- ▶ Warum ist Fluktuation in unserem ambulanten Pflegedienst so hoch? Und woanders nicht?
- ▶ Wie kann ich meine Mitarbeiter halten? Was kann ich tun?



Kommen Ihnen diese Fragen bekannt vor? Erst heute noch hat eine Pflegedienstleitung in einem Seminar diese Fragen gestellt.

### Benefits

In der heutigen Arbeitswelt sind **Benefits zu einem entscheidenden Wettbewerbsfaktor** geworden.

Viele Pflegeeinrichtungen überbieten sich mit einer Fülle von Zusatzleistungen – von kostenlosen Fitnessstudios, Job-Bikes über Obstkörbe bis hin zu After-Work-Events. Doch tragen diese Benefits wirklich zur Mitarbeiterzufriedenheit und -bindung bei? Ich sage hierzu: Nein!

Manche Führungskräfte scheinen zu glauben, dass Mitarbeiter wie Maschinen funktionieren. Keine Frage: Produktivität und Ergebnisse sind wichtig. Aber Bestleistung kann man eben nur dann erbringen, **wenn man sich wohl fühlt.**

Daher müssen **Emotionen** bis zu einem gewissen Grad auch im Job ernst genommen werden. Natürlich geht es nicht darum, Mitarbeiter mit Samthandschuhen anzufassen und auf jede kleinste Laune einzugehen. **Sondern darum, ehrlich, respektvoll und offen miteinander zu sprechen.**

**Denn: eine Führungskraft, die zuhört und auf die Bedürfnisse ihres Teams achtet, schafft Vertrauen und die Basis für eine starke Zusammenarbeit.**

Nur so wird jeder Mitarbeiter motivierter, kreativer und produktiver sein.

Wichtiger denn je ist es daher, die Mitarbeiter von Anfang an den Pflegedienst zu binden und sie auch emotional für den Arbeitgeber zu begeistern. Denn bereits am ersten Tag denken 15 % der neuen Mitarbeiter an Kündigung – wenn sie überhaupt erscheinen. Das kann sich kein Unternehmen leisten.



### Mein Fazit:

Dreh- und Angelpunkt ist und bleibt die Führungskraft. Und emotionale Intelligenz von Führungskräften ist kein „Nice-to-have“, sondern ein „Must-have“. Wer das ignoriert, braucht sich dann auch nicht wundern, wenn die besten Talente gehen.

Die emotionale Intelligenz hat mein Kollege Christian Loffing in der Ausgabe Januar 2024 schon einmal in den Fokus genommen.

**Mitarbeiterbindung** entsteht durch eine Kombination aus verschiedenen Elementen, die weit über finanzielle Anreize oder materielle Vorteile hinausgehen. Das Ziel sollte sein, eine Arbeitsumgebung zu schaffen, in der sich Mitarbeiter geschätzt, unterstützt, wohl und motiviert fühlen. ▶



#### Literaturhinweis

**PDL Management, Ausgabe 22** (Januar 2024)  
Christian Löffing: Der Mensch im Mittelpunkt oder ist der Mensch doch nur Mittel. Punkt? S. 2 - 4.  
<https://pdl-management.de> | im Archiv dann **nach unten scrollen**

Hier der Direkt-Link 

## Was Mitarbeiter wirklich wollen | die Basics zählen! Also es geht darum, ehrlich, respektvoll und offen miteinander zu sprechen.

Meines Erachtens sind die wichtigsten Basics der Mitarbeiterbindung:

### 1. Wertschätzung und Anerkennung

Mitarbeiter möchten wissen, dass ihre Arbeit und ihr Einsatz geschätzt werden. Authentische Anerkennung ist daher entscheidend, sei es durch **regelmäßiges Lob**, **persönliche Wertschätzung** durch Führungskräfte oder das **Feiern von Erfolgen**. Anerkennung stärkt das Zugehörigkeitsgefühl und motiviert langfristig.

#### Wann nehmen Sie sich Zeit für Feedbackgespräche? Wann haben Sie das letzte Mal Ihre Mitarbeiter gelobt?

### 2. Sinnhaftigkeit und Werteorientierung

Viele Mitarbeiter suchen heute nach Sinn in ihrer Arbeit und wünschen sich eine Aufgabe, die im Einklang mit ihren persönlichen Werten steht. **Arbeitgeber, die eine klare Mission verfolgen** und gesellschaftliche Verantwortung übernehmen, schaffen eine **emotionale Bindung**. Besonders in sozialen Berufen, fühlen sich Mitarbeiter durch sinnstiftende Arbeit stärker mit dem Unternehmen verbunden.

- Schaffen Sie schöne neue Aussichten mit Ihren Mitarbeitern!
- Was macht uns als Pflegedienst aus? Worauf sind wir besonders stolz?  
Warum sind wir „der beste Pflegedienst“ weit & breit?

### 3. Gute Führung und offene Kommunikation

Eine wertschätzende und unterstützende Führungskultur sind ein zentraler Pfeiler der Mitarbeiterbindung. Führungskräfte, die durch Empathie, Fairness und ein offenes Ohr für die Anliegen der Mitarbeiter überzeugen, fördern das Vertrauen und die Loyalität. Zudem wünschen sich Mitarbeiter eine transparente und klare Kommunikation, die sie regelmäßig über Ziele und Entwicklungen des Unternehmens informiert und sie in Entscheidungen einbindet.

- Welche Visionen und Ziele haben Sie für das Jahr 2025, und welche Ideen und Wünsche haben Ihre Mitarbeiter?
- Wann nehmen Sie sich als Führungskraft Zeit für die

Zukunft? „Sorry, ich habe leider keine Zeit. Der Alltag frisst mich auf! Wann soll ich das denn noch machen?“

Zukunft gestalten ist und bleibt Führungsarbeit. Beteiligen Sie hierbei Ihre Mitarbeiter. Und seien Sie neugierig, gemeinsam neue Wege zu gehen und neues zu entdecken.

### 4. Karriere- und Entwicklungsmöglichkeiten

Viele Mitarbeiter möchten sich beruflich weiterentwickeln und wünschen sich Perspektiven innerhalb des Pflegedienstes. Fortbildungsangebote, Mentoring-Programme und klare Karrierewege geben den Mitarbeitern die Möglichkeit, sich weiterzuentwickeln und ihre Fähigkeiten auszubauen. Dies steigert das Engagement und signalisiert, dass der Arbeitgeber ihre berufliche Zukunft unterstützt.

- Wann nehmen Sie sich als Führungskraft Zeit für Personalentwicklungsgespräche?
- Welche Talente haben Ihre Mitarbeiter?
- Und welche Visionen haben Ihre Mitarbeiter! Wo sieht sich Ihr Mitarbeiter in beispielsweise 2 Jahren?

### 5. Work-Life-Balance und Flexibilität

Die Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben ist für viele Mitarbeiter ein entscheidender Faktor. Flexible Arbeitszeiten und familienfreundliche Regelungen zeigen, dass das Unternehmen Rücksicht auf individuelle Bedürfnisse nimmt. Dies fördert die Zufriedenheit und die Bindung, da sich Mitarbeiter in ihrer Lebensgestaltung unterstützt fühlen. Nur ist das in einem Pflegedienst möglich?

- Nehmen Sie sich Zeit für die Bewertung und Steuerung von bestehenden Prozessen? Welche Ideen und Wünsche haben Ihre Mitarbeiter hierzu?

#### Eine Idee!

Eine Idee, wie Sie Ihre Mitarbeiter gut beteiligen können. Machen Sie einen Zukunfts-Workshop mit Ihren Mitarbeitern. Sie werden begeistert sein.

- Stellen Sie 3 Kartons auf und beschriften diese mit
- ➔ Arbeitszeiten
  - ➔ Vereinbarkeit von Beruf und Privatleben
  - ➔ Teamevents

Alle Mitarbeiter dürfen nun anders und kreativ denken. Jeder Mitarbeiter notiert sich seine Visionen/Ideen auf Karten und legen diese in den passenden Karton.

Im Anschluss werden die Ergebnisse vorgestellt. Hängen Sie diese transparent auf, sodass Sie Ihre gemeinsamen Ideen betrachten können. Gegebenenfalls können die ersten Ideen schon umgesetzt werden. ▶

Welche haben Priorität? Ganz einfach: Die Mitarbeiter kennzeichnen die Idee, die als erstes umgesetzt werden sollte, mit einem Klebepunkt. So haben Sie ganz schnell einen Fahrplan.

#### 6. Positive Arbeitskultur und Teamzusammenhalt

Ein angenehmes Arbeitsklima und ein guter Teamzusammenhalt sind oft ein Hauptgrund, warum Mitarbeiter bei einem Pflegedienst bleiben. Ein Arbeitgeber, der Teamgeist, Zusammenarbeit und eine offene, respektvolle Unternehmenskultur fördert, schafft ein Umfeld, in dem sich Mitarbeiter wohl und integriert fühlen. Gemeinsame Aktivitäten, Teambuilding und ein respektvoller Umgang tragen wesentlich zur Bindung bei.

- Wie ist die Stimmung in Ihrem Pflegedienst? Was sagen Ihre Mitarbeiter?
- Was läuft gut? Was läuft nicht gut?
- Nehmen Sie sich Zeit für Mitarbeitergespräche?
- Machen Sie doch mal die Speedmethode. Hierzu gibt es einen Download!

#### Fazit

**Warum echte Benefits der Schlüssel zur Mitarbeiterbindung sind**

Benefits, die den **wahren Bedürfnissen und Wünschen der Mitarbeiter** entsprechen, sind nicht nur ein Mittel zur kurzfristigen Motivation, sondern ein starker Faktor für die langfristige Bindung. Pflegedienste, die ernsthaft auf die Wünsche ihrer Mitarbeiter eingehen und nicht auf oberflächliche „Benefits-Boni“ setzen, schaffen ein Umfeld, in dem sich ihre Mitarbeiter wohl und wertgeschätzt fühlen.

Im **Benefits Battle** gewinnt also nicht der Pflegedienst mit der längsten Liste an Zusatzleistungen, sondern das, welches die **Bedürfnisse seiner Mitarbeiter wirklich kennt – und ernsthaft erfüllt**.

**Mitarbeiterbindung** ist das Ergebnis einer stimmigen Gesamtheit aus Wertschätzung, fairen Bedingungen, sinnstiftender Arbeit und individueller Förderung. Benefits können dabei eine Rolle spielen, sind aber meist nur wirksam, wenn sie in ein ganzheitliches Konzept eingebettet sind, das die **grundlegenden Bedürfnisse** der Mitarbeiter ernst nimmt. Pflegedienste, die eine gesunde Unternehmenskultur, ein positives Arbeitsumfeld und gezielte Entwicklungsmöglichkeiten bieten, binden ihre Mitarbeiter auch langfristig – und profitieren letztlich von einer höheren Motivation, Loyalität und Leistung.

#### Mehr Infos...

Nehmen Sie gern Kontakt zu mir auf! ●

Ihre Kerstin Pleus  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)



● Kerstin Pleus

**K** **L** **P** **KERSTIN PLEUS**  
BERATUNG  
COACHING  
TRAINING



[pfllege@kerstinpleus.de](mailto:pfllege@kerstinpleus.de)  
[erfolg@kerstinpleus.de](mailto:erfolg@kerstinpleus.de)  
0151-61812813

Cottastraße 14  
44265 Dortmund  
[www.kerstinpleus.de](http://www.kerstinpleus.de)

Pflege  
professionell  
& erfolgreich  
gestalten

