

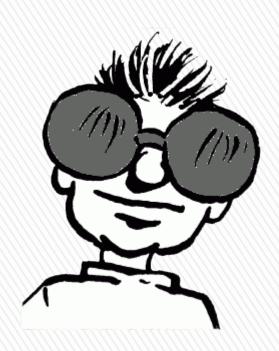
Seminarhaus SCHMIEDE Günter W. Remmert

Wertschätzender mit sich und anderen

(Cartoons: Mit freundlicher Genehmigung von Werner Tiki Küstenmacher, VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG) Dieses Seminarskript steht unter einer Creative Commons Namensnennung 3.0 Deutschland Lizenz (CC BY 3.0).

Sie dürfen das Werk und seinen Inhalt vervielfältigen, verbreiten und öffentlich zugänglich machen und sogar Abwandlungen und Bearbeitungen anfertigen. Einzige Bedingung: Nennen Sie meinen Namen sowie die volle Internet-Adresse, unter der Sie das Werk gefunden haben.

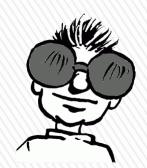
Keine Abwertungen



- **X** Des Anderen
- **X** Des Themas
- **X** Seiner selbst



Abwertungen des anderen



Gruppenbezogene Menschenfeindlichkeit

- Intoleranz und Diskriminierung
- Rassismus, Chauvinismus (aggressiver Nationalismus)
- Sexismus (Geschlechtsbezogene Benachteiligung)
- → Homophobie (Feindseligkeit gegen Lesben und Schwule)
- Xenophobie (Fremdenfeindlichkeit)
- → Antiziganismus (Diskriminierung von Sinti und Roma)
- Antisemitismus (Judenfeindlichkeit)
- Islamophobie (Islamfeindlichkeit)
- Altersdiskriminierung





Abwertungen des anderen



Individuell, z. B.

- Gesprächsverweigerung
- Beschimpfung, Beleidigung
- Herabsetzung
- Unterstellung
- negatives Gedankenlesen
- → Demütigung
- → Übergehen, wie Luft behandeln
- Mobbing
- Gewalttätigkeit



Abwertungen des Themas



- → Generell: "Das ist überhaupt kein Problem! Das gab es bei uns noch nie! Das gibt's doch gar nicht! Das redest du dir bloß ein!"
- → **Die Bedeutung abwertend:** "So schlimm ist es nun auch wieder nicht. Das ist nicht nur das Problem XY, sondern das unserer Gesellschaft, unseres Jahrhunderts …"
- → Lösbarkeit abwertend: "Da haben sich schon viele den Kopf drüber zerbrochen. Da kann man nichts machen!"
- → Um- oder Neuformulierung: "Dabei handelt es sich doch … im Grunde um …"



Abwertungen seiner selbst

"Der Ernstfall der Nächstenliebe"

- → Generell in Selbstgesprächen wie z. B. "Bei mir stimmt etwas nicht! Ich mache alles falsch! Ich kann nicht …! Ich werde das nie lernen!"
- Selbstgefährdend: sich so verhalten, dass man krank wird oder Schaden nimmt
- Grundbedürfnisse geringschätzen
- Grundrechte einschränken: Recht auf eigene Meinung und Perspektive, eigenen Rhythmus und Ausdruck
- → Ausagieren: Viel Wirbel um nichts, folgenlose Wutanfälle oder hysterische Reaktionen
- Selbstverletzendes Verhalten

Kein positives Denken

TOLL

DAS GLAS

IST NUR

HALB |

KAPUTI

Kein positives Denken



- **X** Kein Schönreden
- **X** Kein Zwangsoptimismus
- **X** Keine Verdrängung

GALLUP ENGAGEMENT INDEX

> Hohe emotionale Bindung

Loyal, produktiv, wenig Fehltage, lange Betriebszugehörigkeit

> Geringe emotionale Bindung

"Dienst nach Vorschrift", nur eingeschränkt engagiert, mehr Fehltage, höhere Fluktuation

> Ohne emotionale Bindung

Innere Kündigung: physisch präsent, psychisch nicht; unglücklich mit Arbeitssituation.



Engagement Index Deutschland 2011 Status Quo in deutschen Büros und Fabrikhallen

Von je 100 Beschäftigten in einem durchschnittlichen Unternehmen weisen eine

hohe emotionale Bindung

14 Personen

ŤŤŤŤŤ ŤŤŤŤŤ geringe emotionale Bindung

keine emotionale Bindung

und

auf:

23 Personer



Hochgerechnet auf die erwerbstätige Bevölkerung:

4,778 Millionen Personen

21,499 Millionen Personen

7,849 Millionen Personen

Grundlage: 34,125 Millionen Erwerbstätige ab 18 Jahre (ohne Selbständige, mithelfende Familienangehörige) im Jahr 2010; Quelle: Statistisches Bundesamt, Wiesbaden Basis: Arbeitnehmer/innen ab 18 Jahre (n=1.287)

GALLUP^{*}

Copyright © 2012 Gallup, Inc. All rights reserved.

Kommunikation/Kooperation am Arbeitsplatz

- → 23 Prozent der Beschäftigten haben innerlich bereits gekündigt.
- → 63 Prozent der Arbeitnehmer machen Dienst nach Vorschrift und spulen lediglich das Pflichtprogramm ab.
- → Einzig 14 Prozent der Angestellten verfügen über eine hohe emotionale Bindung an ihren Arbeitgeber und sind bereit, sich freiwillig für dessen Ziele einzusetzen.

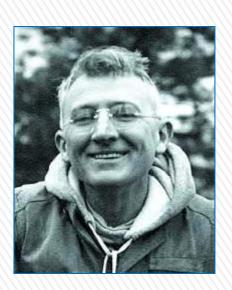
Ergebnis des Gallup Engagement Index 2011, den das Beratungsunternehmen Gallup am 20. März 2012 vorgestellt hat.

Anerkennung am Arbeitsplatz

"Ich habe in den letzten sieben Tagen für gute Arbeit Anerkennung und Lob bekommen."

- → Dieser Aussage stimmten nur vier Prozent der Mitarbeiter ohne emotionale Bindung uneingeschränkt zu.
- → Bei den emotional hoch gebundenen Arbeitnehmern lag dieser Wert bei 79 Prozent.
- → Ähnlich verhält es sich, wenn es um konstruktives Feedback geht (2 Prozent zu 75 Prozent).

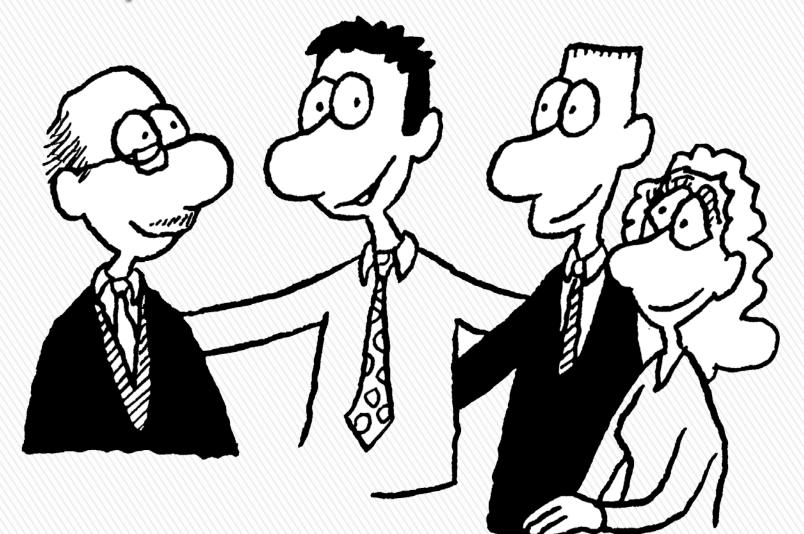
Dale Carnegie



Wer mit Anerkennung spart, spart am falschen Ort.

Dale Carnegie (1888-1955)
Amerikanischer Kommunikationsund Motivationstrainer

Leicht, schnell und effektiv



Wortwolke Wertschätzung

Anteilnahme Anhören Lächeln Ernstnehmen Herzlichkeit Lob Ausreden-lassen Liebenswürdigkeit Freundlichkeit Liebenswürdigkeit Vortritt-lassen Respekt Aufmerksamkeit Achtsamkeit Höflichkeit Kompliment Dank Einbezug Zuwendung Wohlwollen Rücksicht

Zuhören

→ Zeit geben

→ Auch Zwischentöne hören

→ Zuwenden

→ Ausreden lassen

→ Verständnisfragen

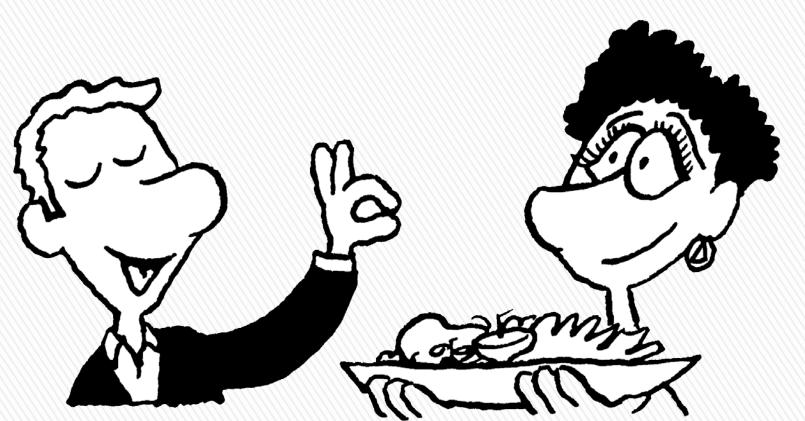


Interesse



Kompliment

- → Positive Rückmeldung
- → Eher auf Äußeres bezogen
- → Gesprächseröffnung



Dank



- → Impliziter Dank
- → Expliziter Dank
- → Haltung der Dankbarkeit



Lob



- → Bewertung = Urteil
- → Bezieht sich auf Leistung/Ergebnis
- → Tauschcharakter: Leistung > gute Note
- → Von oben nach unten (Schulterklopfen)
- → Mit Absicht verbunden, evtl. sogar manipulativ
- → Wer loben darf, darf auch tadeln



Ermutigung

Lob	Ermutigung
Bezug auf Ergebnis: Fertiges Produkt Gelungene Leistung	Bezug auf Prozess: Engagement, Tun, Aktivität Anstrengung
Nur für Gewinner	Für alle, die etwas versuchten, sich anstrengten, besonders, wenn sie noch nicht erfolgreich waren
Macht abhängig vom Urteil anderer	Stärkt Selbstbewusstsein Der Maßstab liegt in einem selbst
Oft gönnerhaft Verknüpft mit Erwartungen	Ausdruck von Respekt Ohne Hintergedanken und Absichten
Fördert Versagensangst	Schafft Selbstvertrauen

Anerkennung





- → Auf Einsatz, Leistung oder Haltung einer Person bezogen
- → Auf gleicher Augenhöhe
- → Wertschätzende Rückmeldung



Verschiedenes verschieden anerkennen

INDIREKT

Vielleicht will Ihnen Ihr Erfolg etwas über Ihre Begabungen und Fähigkeiten sagen... Wie ist Ihnen das gelungen? Wie haben Sie das erreicht?

DIREKT

Sie sind sehr erfolgreich!
Gratulation!

Sie haben erstaunlich viel Kraft und Zeit eingesetzt!

ANERKENNEN

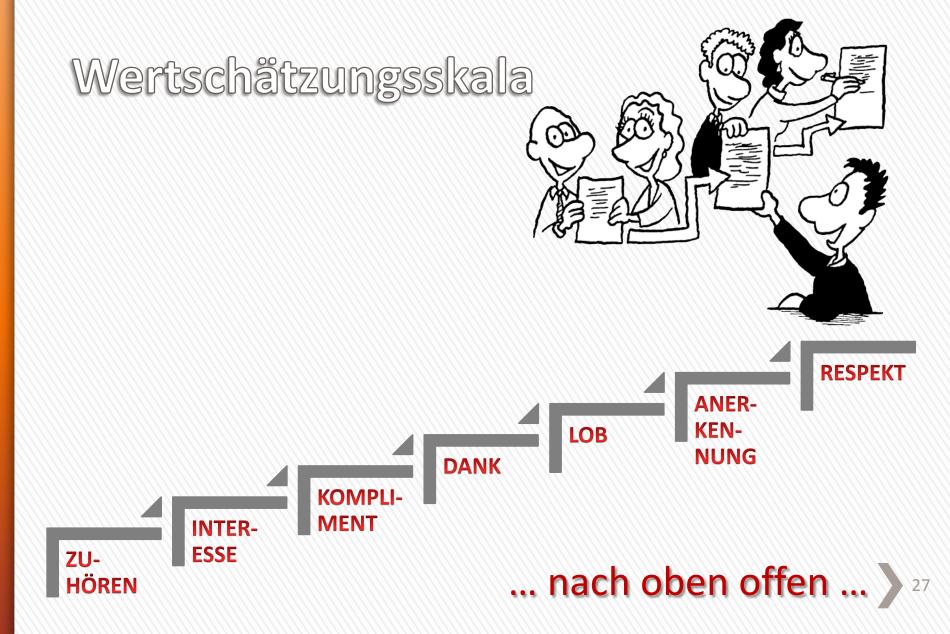
PERSON

PROZESS

Respekt



- → "respicere" "zurück sehen" > Rücksicht
- → Vertikaler Respekt: aufschauend, Anerkennung einer besonderen Leistung oder Persönlichkeit
- → Horizontaler Respekt: Menschenwürde, Gleichwertigkeit aller Menschen



Wertschätzung äußern



Johann Wolfgang von Goethe



Was ich nicht loben kann, Davon sprech ich nicht.

Johann Wolfgang von Goethe Zahme Xenien, IV

Anerkennung annehmen



Anerkennung nehmen

- Anerkennung bemerken
- Aufmerksam zuhören
- Selbstüberschätzung und falsche Bescheidenheit vermeiden
- Genauer nachfragen: konkretisieren
- Anerkennung genießen
- Mitteilen, wie die Anerkennung mein Leben bereichert



Anerkennung geben

- Auf gleicher Augenhöhe
- Mit Namen ansprechen
- Einfach nur zuhören
- → Offene Fragen aus echtem Interesse
- → Lächeln
- Unaufdringlicher K\u00f6rperkontakt
- Sich bedanken

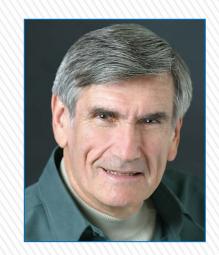


Effektive Anerkennung

- Spezifisch und konkret
- → Gutes bei sog. "Fehler"
- → Immer nur aufrichtig
- → Nie in Verbindung mit einer Bitte
- → Spontan mit Überraschungseffekt
- Hinter dem Rücken der Person
- Öffentlich (Kritik nur privat)



Anerkennung feiern



Nach Marshall B. Rosenberg

- → Konkrete Handlung:
 - "Das hast du getan: ..."
- Eigenes spezielles Bedürfnis:
 - "Dieses Bedürfnis von mir hat sich erfüllt: ..."
- Freudiges oder dankbares Gefühl:
 - "So habe ich mich gefühlt: ..."

Überfluss



Die Welt ist reicher, weil ich da bin!



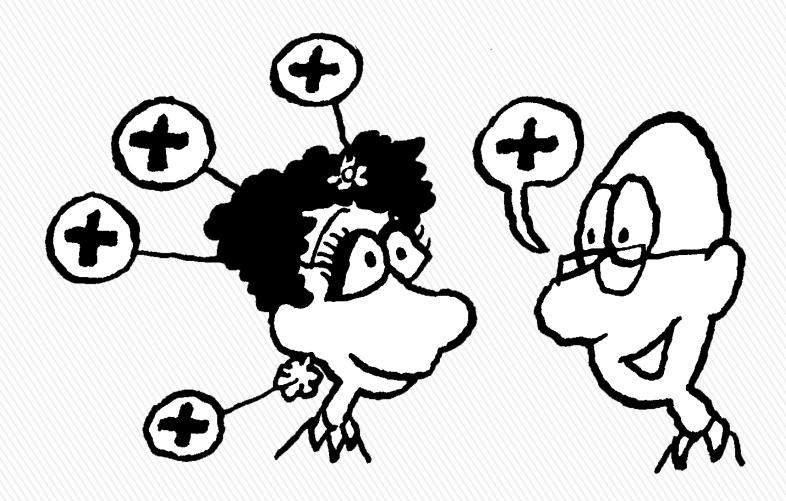
Nehmen und Geben



Nehmen und Geben sind seliger als Haben und Behalten.

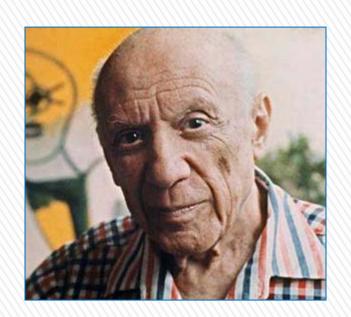
Dorothee Sölle (1929-2003), ev. Theologin

Wertschätzend anderer Meinung sein



Mehrparteilich

Pablo Picasso



Wenn es nur eine einzige Wahrheit gäbe, könnte man nicht hundert Bilder über dasselbe Thema malen.

Pablo Picasso (1881-1973) Spanischer Maler, Grafiker und Bildhauer

Die Löschtaste



Das ... " aber" ... ist die Löschtaste der Kommunikation.



Ja, aber



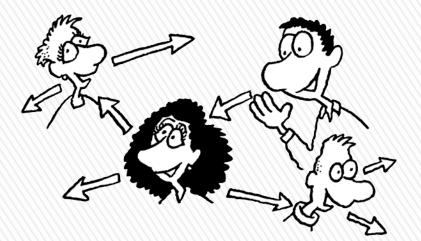
Schlagfertig mit Respekt



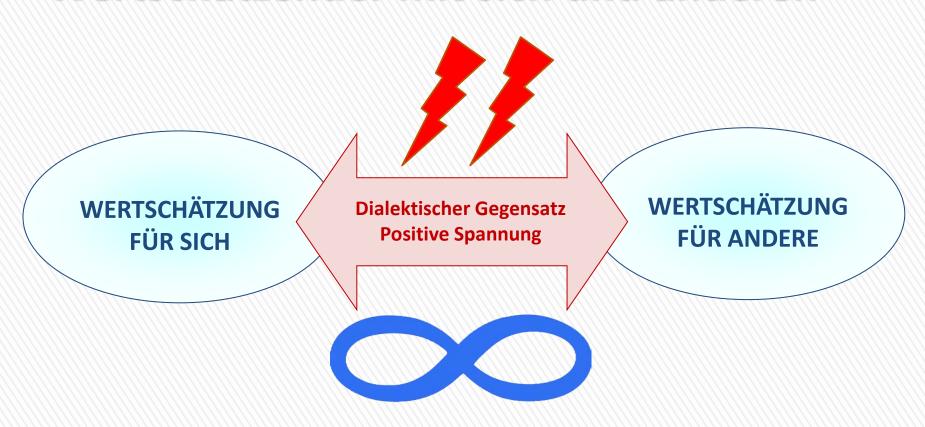
Positive Gerüchtebildung

- → Was macht jemand gut?
- → Was kann sie/er?
- → Was gelingt ihr/ihm?
- → Welche Kompetenzen hat sie/er?

Was ich positiv vom anderen gehört habe, erzähle ich dann weiter...



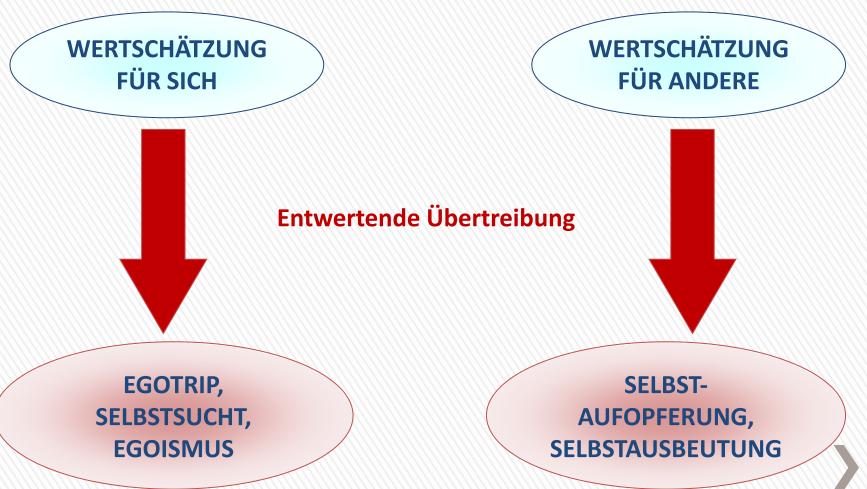
Wertschätzender mit sich und anderen



Konflikt oder Integration?



Übertreibungen



Gutes in der Übertreibung

SELBSTFÜRSORGE, SELBSTÄNDIGKEIT, KENNEN EIGENER BEDÜRFNISSE

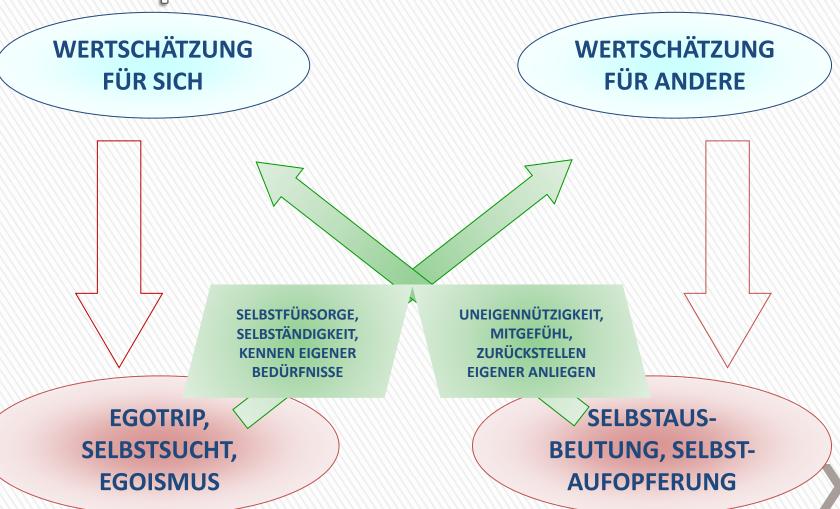
EGOTRIP, SELBSTSUCHT, EGOISMUS

Gutes in der Übertreibung

UNEIGENNÜTZIGKEIT, MITGEFÜHL, ZURÜCKSTELLEN EIGENER ANLIEGEN

> SELBSTAUF-OPFERUNG, SELBSTAUSBEUTUNG

Wertequadrat



Danke

Mit Dank an Friedemann Schulz von Thun, Matthias Varga von Kibéd und Marshall B. Rosenberg

Günter W. Remmert

www.seminarhaus-schmiede.de

Cartoons: Tiki Küstenmacher, VNR

Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG

