



Lösungsskizze
Leidenschaft
Ausgabe 013 / 12.10.2009

Liebe Leserinnen und Leser,

in der Übung für diesen Monat hatten wir Ihnen fünf Situationen vorgestellt, in denen es darum ging, Lob und Dank mit Leidenschaft auszudrücken. Das ist ein wesentlich komplexeres Thema, als es zunächst scheinen mag. Daher haben wir im Folgenden nur die drei wichtigsten Punkte aufgeführt, die einem helfen können, dem anderen wirklich eine Freude zu machen.

1. Sprechen Sie von sich und Ihren Gefühlen

Wir haben uns vielfach angewöhnt, unsere Meinungen in Form eines Satzes der Art „Das ist / war ...“ zu kleiden. Ganz gleich, ob dann ein positives oder ein negatives Eigenschaftswort folgt, gilt: Es handelt sich bei einer derartigen Zuschreibung immer um ein *Werturteil* mit einer Art Anspruch auf Allgemeingültigkeit und auf das Recht, den anderen zu beurteilen. Eine solche „Anmaßung“ kann leicht zu negativen Gefühlen führen – also gerade zum Gegenteil dessen, was man doch mit Dank und Lob erreichen möchte. Viel angenehmer, sogar im Negativen, ist eine situationsbezogene Meinungsäußerung.

Ein Kollege hat einen Vortrag gehalten. Anschließend sagt ihm jemand: „Du kannst aber wirklich gut vortragen!“. Wie viel gleichberechtigter (und begeisterter) klingt dagegen: „Dein Vortrag hat mir super gefallen!“

Und „Du bist aber wirklich hilfsbereit!“ klingt nicht halb so herzlich wie „Damit hast Du mir wirklich sehr geholfen!“ oder – noch persönlicher – „Über Deine Hilfe bin ich total froh!“

2. Sprechen Sie positiv

Auch eine gut gemeinte Anerkennung kann unversehens abgeschwächt oder ins Gegenteil verkehrt werden, weil die betonte Abwesenheit von Fehlern noch keine Glanzleistung darstellt.

„Dein Vortrag hat mir nicht schlecht gefallen.“ – Nicht schlecht. Aber eben auch nicht gut. Lieber: „Deinen Vortrag fand ich toll.“

„Danke, dass Du mich nicht hängen gelassen hast!“ – Das klingt, als sei „hängen lassen“ eigentlich erwartet worden. Stattdessen vielleicht: „Danke, dass Du mich so toll unterstützt hast.“

3. Werden Sie spezifisch

Dank und Anerkennung freuen uns am meisten, wenn der Andere uns *genau* sagt, was ihn gefreut hat oder was ihm lobenswert erscheint. „Danke für Ihre Hilfe!“ ist schnell gesagt und schnell wieder vergessen. Viel nachhaltiger wirkt: „Vielen Dank. Dass Sie während meiner Krankheit all meine Vorgänge übernommen haben, fand ich sehr erleichternd. Da konnte ich mich ganz aufs Gesundwerden konzentrieren.“

Vielleicht haben Sie sich auch überlegt, wie Sie in den verschiedenen Situationen reagieren könnten. In der Tabelle finden Sie unsere persönlichen Lösungsvorschläge als Anregung, dafür, worauf man jeweils mit seinem Dank oder Lob eingehen kann:

Situation	Ihre Reaktion
<p>1. Ein wichtiges Projekt ist in der „heißen Phase“, hinkt aber leider völlig hinter dem Zeitplan hinterher. Am Montagmorgen erwartet Sie eine Überraschung: Eine Kollegin hat das ganze Wochenende damit verbracht, alles auf den neuesten Stand zu bringen. Damit ist der Abgabetermin gerettet.</p>	<p>„Du hast es wirklich geschafft mich zu überraschen. Ich hatte mir schon den Kopf zerbrochen, wie wir den Termin halten könnten. Und nun kann ich dir gar nicht beschreiben, wie erleichtert ich bin, dass du alles aufbereitet hast. Du hast uns gerettet. Danke!“</p>
<p>2. Ein Mitarbeiter, von dem sie bislang nur schlampige Arbeit gewohnt waren, zeigt auf einmal Anzeichen von Ehrgeiz und Qualitätsbewusstsein. Sie erfahren, dass seine Frau längere Zeit schwer krank war und es ihr nun nach einer Operation viel besser geht. Im Zielerreichungsgespräch möchten Sie seine neue Leistungsbereitschaft würdigen.</p>	<p>„Ich habe über die Belastungen nachgedacht, denen Sie durch die Krankheit Ihrer Frau ausgesetzt waren und kann nachvollziehen, wie sehr Sie sich entlastet fühlen, dass es ihr wieder besser geht. Seither legen Sie eine Leistungsbereitschaft an den Tag, die mich wirklich beeindruckt.“</p>
<p>3. Sie haben Geburtstag, und einen runden noch dazu. Als Sie am Morgen ins Büro kommen, überraschen Ihre Mitarbeiter Sie mit einem Ständchen und einem gemeinsamen Geschenk, das genau Ihre Interessen trifft.</p>	<p>„Vielen Dank! Sie haben mich mit Ihrem Ständchen so berührt, dass ich im Moment beinahe sprachlos bin. Außerdem haben Sie mit Ihrem Geschenk den Nagel auf den Kopf getroffen. Sie kennen mich anscheinend wirklich gut.“</p>

Situation	Ihre Reaktion
<p>4. Sie sind Leiter eines Produktionsstandortes mit eigener Kantine. Dort hat vor einiger Zeit der Koch gewechselt, und seitdem freuen Sie sich jeden Tag aufs Mittagessen. Das möchten Sie ihn gern wissen lassen.</p>	<p>„Ich bin heute wieder mit Vorfreude in die Kantine gegangen und ich möchte Ihnen endlich sagen, dass Sie der Grund sind. Sie haben uns in den vergangenen Wochen gezeigt, dass man hier nicht nur satt wird, sondern immer wieder überrascht wird mit schmackhaften Mahlzeiten, die ausgefallen sind und den üblichen Standard weit hinter sich lassen. Danke!“</p>
<p>5. Beim abendlichen Einsteigen in Ihr Auto fällt Ihr Blick auf einen Zettel auf dem Armaturenbrett. Einer Ihrer Kollegen schreibt: „Entschuldigen Sie, dass ich in Ihren Wagen geklettert bin. Das Schiebedach war offen und es fing gerade fürchterlich an zu regnen, als ich heimfuhr.“</p>	<p>„Ich möchte Ihnen ganz herzlich danken. Ohne Ihren sportlichen Einsatz hätte ich gestern Abend ein Fußbad in meinem Auto vorgefunden, ganz zu schweigen von den nassen Sitzen. Da haben Sie mir eine Menge erspart!“</p>

Abschließend möchten wir noch auf eine Frage eingehen, die uns gelegentlich zu dem Thema gestellt wird, nämlich „Was ist mit Blumen?“. Nun finden wir, gegen Blumen ist nichts zu sagen und auch nicht gegen andere Dankesgaben. Sie können eine besonders nette Geste der Anerkennung sein. Schade wäre nur, wenn sie sozusagen nötig sind, um über die eigene Sprachlosigkeit hinweg zu helfen. Ein Blumenstrauß und ein wohlgewähltes Dankeswort sind dagegen eine schöne Kombination.

Mit den besten Grüßen

Christian Weisbach & Petra Sonne

© Institut für wertschätzende Unternehmensführung GbR 2009 – Alle Rechte vorbehalten. Jegliche Verwendung über den privaten Gebrauch hinaus bitte nur mit ausdrücklicher schriftlicher Genehmigung der Redaktion. Alle Angaben ohne Gewähr.