

Lob

...ist eine Form spontaner Wertschätzung. Es ist im Idealfall konkret, damit der Gelobte weiß, warum er oder sie es erhält. Loben können der Chef ebenso wie die Kollegen oder Kunden. Vergleichbar ist diese Form der Wertschätzung mit einem gelegentlichen Schulterklopfen.

Richtig zu loben ist allerdings eine Kunst. Damit Komplimente das Herz des anderen wirklich berühren und als **Motivationskick** wirken, müssen sie zwei Bedingungen erfüllen:

1. Lob muss ehrlich sein.

Es muss klar werden, womit es verdient wurde. Wichtig ist deshalb, bei den Fakten zu bleiben und weder zu übertreiben noch herunterspielen. Je spezifischer die erzielten Erfolge geschildert werden, desto fundierter wirkt die Anerkennung und der Betroffene kann davon lernen.

2. Lob muss emotional sein.

Gefühle wirken hier stärker als sachliche Argumente. Für die Glaubwürdigkeit ist daher entscheidend, dass die echte Begeisterung des Laudators spürbar wird. Ebenso, dass er dem anderen auf Augenhöhe begegnet.

Regelmäßiges Lob im Job ist daher ein wichtiges Instrument der **Mitarbeitermotivation**. Damit die Kollegen aber dauerhaft motiviert bleiben, müssen sie die Anerkennung dahinter spüren.

Anerkennung

... ist mehr Haltung als spontane Euphorie: Jemand erkennt die regelmäßige Qualität oder Leistung einer Person an – und respektiert und schätzt diese Person dafür. Anerkennung muss also nicht konkret oder auf den Einzelfall bezogen sein, im Gegenteil: Sie beurteilt das Gesamtbild. Und sie muss sich auch nicht unbedingt verbal oder körperlich äußern. Wenn sie es aber tut, dann meist durch ein qualifiziertes Feedback, ausführlicher als ein spontanes Schulterklopfen. Ansonsten spüren die meisten instinktiv, ob sie anerkannt werden oder nicht.

Umgekehrt: **Fehlen positive Rückmeldungen**, tendieren Menschen dazu, ihre Patzer zu vertuschen, um wenigstens den Tadel zu vermeiden. Aus totgeschwiegenen Fehlern kann wiederum keiner lernen und sie wiederholen sich.

Die zweite Folge fehlender Anerkennung ist **Stress**. So konnten Wissenschaftler des Instituts für Medizinische Soziologie der Universität Düsseldorf belegen, dass fehlende Wertschätzung Herz-Kreislauf-Erkrankungen und psychische Leiden fördern kann. Lob, so die Forscher, senke die **Krankheitsrisiken** dagegen deutlich.

Der Virgin-Gründer Richard Branson hat einmal folgendes gesagt:

*“Ich habe immer daran geglaubt, dass die Art **wie man seine Mitarbeiter behandelt** auch die Art ist, wie diese später Kunden behandeln und dass die Menschen aufblühen, wenn man sie lobt.“*

Recht hat er. Denn jemandem zu sagen, dass er dieses oder jenes sein lassen soll, wirkt längst nicht so überzeugend wie die Einflussnahme durch Anerkennung.

Anerkennung vermittelt sich auf viele Arten:

- Zeigen Sie Interesse.
- Wertschätzen Sie.
- Hören Sie zu.
- Bitten Sie um Rat.
- Sagen Sie Danke.
- Revanchieren Sie sich.

Merke: Das Klopfen auf die Schulter liegt zwar nur ein paar Rückenwirbel über dem Tritt in den Steiß – in Sachen Effizienz ist es diesem aber deutlich überlegen.

Quelle: Karrierebibel.de, Jochen Mai