

# Know-How

## Wie geht wertschätzende Kommunikation?

Wertschätzung: eine Kombination aus **Haltung** (Neugierde und Interesse am Gegenüber, Wissen um die Einzigartigkeit des anderen, Freude daran, mit einem anderen Menschen auf Augenhöhe in Kontakt zu sein), aus **Verhalten** und aus einer wertschätzenden, **positiven Sprache**. Sie wird in allen Formen meist dringend gebraucht und besonders geschätzt, wenn sie vom Vorgesetzten kommt. Dabei kommt es erheblich auf die Qualität der Anerkennung und Zuwendung an, um Wirkung zu erzielen. Denn wenn es nicht von Herzen kommt, sondern geplant-manipulativ, dann spüren die meisten Empfänger das sofort. Je konkreter und individueller, desto wirkungsvoller:

WIE WERTSCHÄTZUNG WIRKT	
... auf Unternehmen	... auf die Gesundheit
Verbessert Arbeitsklima (Kommunikation)	Erhöht das Wohlbefinden (Endorphin Ausschüttung)
Stärkt Unternehmensbindung (Loyalität)	Verbessert Konzentration (Dopamin Ausschüttung)
Verringert Fehlzeiten (physisch/psychisch)	Stärkt Beziehungen (Oxytocin Ausschüttung)
Erhöht Motivation (Produktivität)	Steigert Leistungskraft (Adrenalin Ausschüttung)

Auch nonverbale Signale können schon einen großen Unterschied machen: z.B. ein anerkennender Blick auf Augenhöhe, ein interessiertes Hinhören, ein wohlwollendes Kopfnicken, ein anteilnehmendes Lächeln, ein dezentes Schulterklopfen, eine neugierige Rückfrage oder eine Bitte um Rat. Aber Vorsicht - der häufigste "Fehler" den man in Sachen Wertschätzung machen kann, ist immer noch, sie nicht zu verbalisieren - nach dem Motto: Die Abwesenheit von Kritik ist Lob genug :-)



!OHO-Consulting!



Erstaunliche Erfolge durch Training, Beratung & Coaching

# Act-Now

## Wie geht wertschätzende Kommunikation?

### **A**ttention - Worauf werde ich ab jetzt konkret achten / was werde ich beobachten?

- Wer in Ihrem Umfeld zeigt Ihrer Meinung nach besonders wertschätzendes Verhalten? Wer ist gut darin, seine Wertschätzung auszudrücken? - schauen Sie genau was konkret er oder sie tut oder sagt!
- Wenn Sie Wertschätzung, Lob und Anerkennung bekommen haben - achten Sie bewusst darauf, was diese Emotionsdusche mit Ihnen macht!

### **C**ommunication - Mit wem werde ich konkret über meine Umsetzungsvorhaben sprechen?

- Fragen Sie einmal nach, was die Menschen in Ihrem Umkreis überhaupt unter "Wertschätzung" verstehen, fragen Sie nach konkreten Verhaltensweisen - sicher wird es sehr unterschiedliche Definitionen geben.
- Holen Sie sich Feedback darüber ein, ob Ihre Bemühungen um Wertschätzung bzw. wertschätzende Kommunikation wahrgenommen werden.

### **T**o-do - Was werde ich konkret tun, um meinem Lernziel näher zu kommen?

- Rollen Sie den Wertschätzungsteppich aus: Bemühen Sie sich, bei jeder Gelegenheit darüber zu sprechen, was Ihnen am Verhalten oder an der Leistung einer Person gefällt oder welches positive Bemühen Sie dahinter erkennen können.
- Starten Sie das Experiment "Emotionsdusche" und benennen Sie eine Minute lang alles, was Ihnen wohlwollend an Ihrem Gegenüber und/oder Ihrer Zusammenarbeit auffällt – setzen Sie diese Übung in anstrengenden Meetings als fresh-up ein oder wenn Sie für ein konstruktives Brainstorming vorher für eine emotional positiv aufgeladene Stimmung sorgen möchten.



!OHO-Consulting!



Erstaunliche Erfolge durch Training, Beratung & Coaching