

Wertschätzung – auch für schwierige Zeitgenossen

Karin Pape

Grundsätzliche Wertschätzung ist unabhängig von Status und Leistung, sie ist das Fundament für ein menschliches Miteinander auf Augenhöhe, ohne das eine funktionierende Interaktion nicht möglich ist. Der Mensch definiert sich als soziales Wesen über die Gesellschaft und seine in dieser Gesellschaft gelebten Beziehungen. Er benötigt immer wieder Resonanz von anderen, um sich selbst einzuschätzen und sein Wertempfinden über eine längere Zeit aufrechtzuerhalten. Sein Selbstwertgefühl muss von anderen immer wieder neu bestätigt und untermauert werden. Allgemein gilt: Wer wertgeschätzt wird, fühlt sich gestärkt, entwickelt Selbstvertrauen, traut sich etwas und geht auch einmal an Grenzen. Nur dadurch können wir lernen und uns weiter entwickeln.

Im Unternehmen trägt ein wertschätzender Umgang miteinander erheblich zur Motivation und Leistungsbereitschaft der Mitarbeiter bei. Fehlt diese Wertschätzung, wenden Menschen Selbstverteidigungsstrategien an (z.B. Abwertung des Gegenübers), um ihren eigenen Selbstwert zu schützen, was Demotivation zur Folge hat. In einem offenen und vertrauensvollen Klima können die Beschäftigten entspannter arbeiten und damit eine größere Leistungsfähigkeit entfalten. Eine Studie der Bertelsmann-Stiftung ergab sogar, dass Mitarbeiter, die Respekt, Anerkennung und soziale Unterstützung erfahren, besser mit Stress und Belastungen umgehen können.

Wertschätzend mit anderen umzugehen ist allerdings auch mit den besten Vorsätzen alles andere als einfach. Wer kennt nicht den Kollegen, der immer wieder mit den gleichen ‚Macken‘ ‚nervt‘, den Chef, den man schwer akzeptieren kann, weil er einfach seinen Job nicht ganz so macht, wie man sich das selbst vorstellt oder die Kundin, die einfach nicht begreift, dass die vorgeschlagene Lösung für sie doch tadellos funktionieren würde. Und wie soll man der Mitarbeiterin, die nach vielen (wertschätzenden) Feedbacks und Chancen ihre Arbeit immer noch gerade so mürrisch per ‚Dienst nach Vorschrift‘ ableistet, mit Respekt und Wertschätzung noch eine letzte Chance geben?

Wertschätzung auszudrücken ist keine ‚Technik‘, die man einfach lernen kann. Die eigenen Einstellungen zum Gegenüber drücken sich unwillkürlich auch nonverbal aus. Gestik, Mimik und Körperhaltung können nicht vollständig durch den Verstand kontrolliert werden kann. Wenn jemand keine Wertschätzung empfindet, wird er sie auch nicht glaubhaft ausdrücken können. Daher wirken nur erlernte und nicht verinnerlichte Gesten antrainiert und wenig authentisch.

Eine wertschätzende innere Haltung kann man jedoch entwickeln, indem man immer wieder die positiven Seiten anderer Personen in den Blick nimmt:

- Was kann mein Gegenüber vielleicht besonders gut oder sogar besser als ich?
- Welche guten Absichten stecken eventuell hinter einem für mich schwierigen Verhalten?
- Wann hat mich diese Person schon einmal positiv überrascht? Welche positiven Einstellungen wie Freude, Engagement, Gelassenheit, Humor,... nehme ich wahr?
- Welche Potenziale stecken in diesem Menschen?
- Welche Lebensleistung (auch für den Betrieb) hat er vielleicht bisher erbracht?

Bei genauerer Betrachtung finden sich fast immer Antworten auf mindestens eine dieser Fragen, was die eigene innere Haltung gegenüber dieser Person schon wieder beeinflussen wird.

Wertschätzung ausdrücken

Wertschätzung signalisieren oder konkret ausdrücken kann man auf vielfältige Weise. Manchmal sind es die (eigentlich) einfachen Dinge: die Anwesenheit des anderen wahrzunehmen und zu beachten („Hallo“, zunicken, Blickkontakt, Handschütteln,...), prinzipiell ansprechbar zu sein („Ich spreche gern mit dir“ - notfalls mit Terminabsprache) oder schlicht Empathie auszudrücken („Das sind wirklich harte Zeiten im Moment“). Das Repertoire ist unendlich.

In anderen Situationen benötigt es etwas mehr Energie: beispielsweise einem Kollegen oder Freund in schwierigen Situationen den Rücken zu stärken, anderen Personen Fehler zu erlauben, („ich reiße niemandem den Kopf ab; Du brauchst einen Fehler nicht vor mir zu verstecken“), einen anderen zu ermutigen („Du hast doch schon ganz andere Sachen hinbekommen, zum Beispiel damals, als ...“) oder ihm mit echtem Interesse zuzuhören.

Wertschätzender Umgang miteinander ist ein Wechselspiel und wird selbstverständlich, wenn man es ernst meint und immer wieder daran arbeitet. Wer Wertschätzung ‚austeilt‘ hat gute Chancen auch selbst welche zu erhalten.

Einige Tipps zur wertschätzenden Kommunikation

- Überlegen Sie, was Sie an einem Menschen schätzen mögen und sagen Sie es ihm (immer wieder).

- Verbiegen Sie sich nicht dabei. Finden Sie die Worte, die zu Ihnen passen und für die Sie aufrichtig stehen.
- Sagen Sie es einfach und selbstverständlich, es gehört ganz normal dazu.
- Sagen Sie es nicht im Streit, sondern wenn Sie Ihr Kind, Ihre Partnerin oder Ihren Partner, Ihren Kollegen oder Ihre Kollegin mit Wohlwollen betrachten.
- Kurz und prägnant reicht, es kommt mehr auf den Tonfall und die dahinterstehende Einstellung an