



# TUN!

ZTN -Tipp 1/2019



ZTN Training & Consulting e.K. - Deutschland - www.ztn-deutschland.de

## „Ernstes Lobgespräch“

**E**inen Menschen für eine gute, besondere Leistung oder Handlung zu loben ist einer der besten Wege, Andere zu motivieren.

Sei es in der täglichen Führungsarbeit, in der Kindererziehung oder auch in einer persönlichen Beziehung. Der Gelobte fühlt sich bestätigt, erkennt, was er gut gemacht hat, freut sich über positives Feedback und Aufmerksamkeit des Lobenden.

Sicherlich kann man sich streiten, ob Loben manipulativ ist, ob Menschen diese Form der Motivation von außen überhaupt brauchen oder ob sich Menschen manchmal sogar unwohl fühlen, wenn sie für selbstverständliche Handlungen gelobt werden.

### Ich bin „Lob-Fan“!

Nicht um Andere zu manipulieren oder zu steuern. Nein, sondern um Anderen eine Freude zu machen, Leistung anzuerkennen, ihnen Feedback zu geben.

Auch in meinen Trainings erlebe ich, dass diese Gedanken bei vielen Führungskräften vorhanden sind und eigentlich gerne gelobt wird. Nur leider kommt dieses Lob oft nicht so an, wie es gewünscht und beabsichtigt war.

Ich befürchte, das liegt daran, wie wir loben.

Jetzt mal ganz abgesehen von meiner „Lieblings-Falschaussage“: „Nix gesagt ist gelobt genug!“

Das ist, entschuldigen Sie bitte, einfach nur Schmarrn!

Woher soll der „Nichtkritisierete“ dann genau wissen, was der so Lobende genau gut fand, ob er den zu lobenden Umstand überhaupt wahrgenommen hat und ob seine Handlung wichtig war.?

Aber das ist sicher extrem.

Es gibt auch noch die „schnellen Lobe“ zwischen Tür und Angel, im Vorbeigehen oder auch die „pauschalen Lobe“ nach dem Motto: „Gut gemacht...!“

Der Lobende hat ein gutes Gefühl, gelobt zu haben, aber oft kommt das beim Gegenüber nicht so an, wie gewünscht.

Schauen wir uns einmal das Gegenteil des Lobes an, die Kritik.

### Wie kritisieren wir Andere (richtig)?

- ▶ Wir bitten den zu Kritisierenden in unser Büro und nehmen uns Zeit
- ▶ Wir führen hier ein ernstes, vorbereitetes, strukturiertes Gespräch
- ▶ Wir zeigen konkret auf, was falsch gelaufen ist oder über was wir uns geärgert haben
- ▶ Wir erklären dem Anderen die Konsequenzen
- ▶ Und besprechen, wie es weiter gehen soll (manchmal machen wir auch eine kurze Aktennotiz)



### Warum machen wir das?

Weil uns das Thema ernst und wichtig ist, weil wir unser Problem klar und unmissverständlich rüberbringen wollen, weil wir eine Veränderung und Verbesserung herbeiführen möchten.

### Warum machen wir das beim Loben anders?

Vielleicht, weil es uns nicht so wichtig ist, weil wir davon ausgehen, dass das der Andere eh´ genauso sieht wie wir, weil wir uns für positive Dinge einfach weniger Zeit nehmen wollen. Es läuft ja eh´ schon!

### Was halten Sie mal von einem „ernsten Lobgespräch“?

Holen Sie Ihren Mitarbeiter, nehmen Sie Ihr Kind oder Ihren Partner mal zur Seite, schauen Sie ernst und erklären dem Anderen, dass Sie mal dringend mit ihm reden müssten!

Und jetzt gehen Sie genauso vor, wie in einem Kritikgespräch!

- ▶ Nehmen Sie sich Zeit für das Gespräch
- ▶ Machen Sie gerne Ihre Bürotür zu
- ▶ Erklären Sie ganz konkret, was richtig gelaufen ist, über was Sie sich gefreut haben
- ▶ Stellen Sie die Konsequenzen für Sie, für das Unternehmen, für Andere dar
- ▶ Machen Sie vielleicht tatsächlich auch mal eine Aktennotiz für die Personalakte



Ich verspreche Ihnen, alleine schon das überraschte Gesicht Ihres Gegenübers alleine ist es wert. Ganz abgesehen von den positiven Folgen – da bin ich mir sicher!

Natürlich werden jetzt Viele sagen: „Man kann doch nicht wegen jeder Kleinigkeit so ein Fass aufmachen, irgendwann nutzt sich das ab oder vielleicht fühlt sich der Andere veralbert!“

Klar mache ich das nicht wegen jeder Kleinigkeit – aber Sie führen ja (hoffentlich) nicht wegen jeder Kleinigkeit auch ein Kritikgespräch, wie beschrieben.

Natürlich lobe ich auch nicht Selbstverständlichkeiten: Dafür bekommen Mitarbeiter ihren Lohn und in Beziehungen gehört Hilfe, Unterstützung und gewisse Arbeiten einfach dazu.

Aber nicht alles ist selbstverständlich und es gibt genug zu loben, wenn man Andere aufmerksam beobachtet.

Ich sollte dabei auch authentisch bleiben:

**Loben um andere zu manipulieren ist falsch und unehrlich!**

Aber ich bin überzeugt, es gibt bei den meisten Mitarbeitern und unseren Kindern und Partnern genauso viel (ernsthaft) zu loben, wie zu kritisieren.

Also, warum loben wir nicht mal „ernsthaft“?

Probieren Sie mal ein „ernstes Lobgespräch“!



Kai Heß  
ZTN Training & Consulting

## Dazu passen u.a. unsere Trainings:

### Handwerkszeug des Führens:

- ◆ Was motiviert Menschen?
- ◆ Führungswerkzeuge
- ◆ Feedbackgespräche richtig führen



### Kommunikation:

- ◆ Grundlagen der Kommunikation
- ◆ Richtig Feedback geben