

## Gesprächsführung

### Grundsätze für wirkungsvolles Loben

#### Lob, und wie?

Lob um des Lobens willen wird schnell durchschaut und erzielt eher eine gegenteilige Wirkung. Es kommt besonders darauf an, wie und in welcher Form Lob und Anerkennung gezeigt und ausgesprochen werden.

Ein paar Grundsätze für wirkungsvolles Loben:

- Sprechen Sie Lob immer persönlich aus. Es bringt nicht viel, wenn Sie jemand anderen damit beauftragen. ("Sagen Sie dem Herrn xy, dass er dies und jenes gut gemacht hat.") Der Mitarbeiter hegt sonst schnell den berechtigten Verdacht, dass es Ihnen nicht die Mühe wert ist, selbst einen Augenblick Zeit zu finden.
- Sprechen Sie die Anerkennung nicht im Vorbeigehen oder auf dem Weg zum Pausenraum aus. Ein Lob im persönlichen Gespräch hat weitaus mehr Gewicht als beiläufige Worte zwischen Tür und Angel.
- Vermeiden Sie überzogene Lobhudelei ebenso wie Floskeln und Plattitüden. Ein planloses "Das haben Sie toll gemacht!" oder "Weiter so!" verkehrt ein Lob oft ins Gegenteil. Mitarbeiter lassen sich nicht für dumm verkaufen und reagieren verärgert und gekränkt auf triviale Allgemeinplätze.
- Dauerlob ist kontraproduktiv - loben Sie nur, wenn Anerkennung tatsächlich angebracht ist. Wer permanent lobt, ist nicht nur unglaubwürdig, sondern neigt oft auch dazu, tatsächlich relevante Anlässe und Leistungen zu übersehen.
- Kritik und Anerkennung sind zwei Paar Schuhe! Hier ist eine klare (auch zeitliche) Abgrenzung gefragt, verbinden Sie Lob niemals mit Kritik. Die Kritik würde die anerkennenden Worte

zwangsläufig überschatten und damit letztendlich im Vordergrund stehen.

- Sprechen Sie Anerkennung auch für Teilerfolge aus. Gerade bei langfristigen Projekten besteht die Gefahr, dass die Leistungsbereitschaft im Laufe der Zeit nachlässt, wenn Anerkennung ausbleibt.
- Ein Lob muss im konkreten Zusammenhang mit der erbrachten Leistung stehen und das Besondere der Leistung verdeutlichen.
- Sprechen Sie Anerkennung auch für persönliche Eigenschaften aus. Wurden beispielsweise besonders schwierige Arbeitsumstände (akuter Personalmangel, hoher Zeitdruck etc.) umsichtig gemeistert, sollte dies unbedingt angesprochen werden. "Ihr Organisationstalent war wieder eine große Hilfe!"
- Die Bedeutung einer Leistung für den Verein (oder eine Abteilung) sollte immer besonders hervorgehoben werden.