

Wie gelingt Wertschätzung?

» Wertschätzung ist in aller Munde. Sowohl privat als auch beruflich ist uns Wertschätzung ein persönliches Bedürfnis. Es wird viel über dieses Thema gesprochen und mir selbst war lange Zeit nicht klar, was genau Wertschätzung eigentlich bedeutet und wie man es schafft, wertschätzend zu sein.

Laut der aktuellen Gallup-Studie, in der die Verbundenheit zwischen Arbeitnehmern und Arbeitgebern untersucht wird, fühlen sich 70% der Angestellten nur gering mit dem Unternehmen, für das sie arbeiten, verbunden. Sie machen nur „Dienst nach Vorschrift“, also lediglich das, was von ihnen verlangt wird und nichts darüber hinaus. 15% der Arbeitnehmer fühlen sich ihrem Arbeitgeber und dem Unternehmen gegenüber überhaupt nicht verbunden und haben bereits innerlich gekündigt. Die übriggebliebenen 15% sind hoch motiviert und hoch engagiert und bauen eine emotionale Bindung zum Arbeitgeber auf. Laut Gallup sind die meistgenannten Gründe für die Unzufriedenheit der Mitarbeiter schlechte Führung und mangelnde Wertschätzung – Letzteres sicherlich in erster Linie von Seiten des Vorgesetzten, aber auch unter Mitarbeitern.

Um beantworten zu können, wie Menschen es schaffen, wertschätzend miteinander umzugehen, muss man sich erst einmal im Klaren darüber sein, was Wertschätzung überhaupt bedeutet und wie diese definiert wird. Eine ganz besonders treffende Definition liefert die Kommunikationswissenschaftlerin Barbara Mettler-von-Meibom: „Wertschätzung ist eine Haltung des Herzens, die sich auf die eigene Person, die Mitmenschen und auf

die natürliche Mitwelt bezieht und die zuerst einmal akzeptiert, was ist. Wertschätzung ist ein Grundbedürfnis des Menschen. Achten wir es, so fördern wir den Frieden in uns selbst, in unserem Miteinander und im Verhältnis zu unserer natürlichen Mitwelt. Der tiefe, menschliche Wunsch danach, gesehen, gehört und geliebt zu werden, macht Wertschätzung zu einer unendlich wertvollen Ressource unseres Zusammenlebens“ (Mettler-von-Meibom, 2007, S. 11).

Was genau muss ich nun tun, um meinen Mitmenschen gegenüber wertschätzend zu sein? Welche Kompetenzen werden hierfür vorausgesetzt? Der Benediktinerpater Anselm Grün erklärt wunderbar und klar, welche fünf Fähigkeiten wir Menschen benötigen, um wertschätzend sein zu können.

Die erste Stufe der Wertschätzung ist die Aufmerksamkeit. Dies bedeutet, dass wir Menschen ganz bewusst wahrnehmen und ihnen unsere Aufmerksamkeit schenken. Klingt einfach, oder!? Doch wenn wir einmal mit offenen Augen durch den Alltag gehen, wird uns sicherlich auffallen, dass das Nichtwahrnehmen von Menschen – ob bewusst oder unbewusst – hin und wieder vorkommt. Mir persönlich fällt dies oft beim Einkaufen oder auch beim Check-in an der Rezeption im Hotel auf. Es ist keine Seltenheit, dass ich einer Verkäuferin oder einem Verkäufer eine Frage stellen möchte, es mir aber nicht gelingt, weil sie oder er im Gespräch mit dem Kollegen oder der Kollegin ist.

Die erste Stufe der Wertschätzung ist die Aufmerksamkeit.

Oft stehe ich an Hotelrezeptionen und werde von den Mitarbeitern bewusst nicht wahrgenommen, denn trotz meines lautstarken Koffers und meiner unübersehbaren Anwesenheit, wird weiter in den PC geblickt und getippt. Es wird ein negatives Empfinden in uns ausgelöst, wenn wir das Gefühl haben, ignoriert zu werden, denn Ignoranz ist das Gegenteil von bewusster Wahrnehmung und Aufmerksamkeit. Die zweite Voraussetzung für Wertschätzung, die Pater Anselm Grün beschreibt, ist der Respekt. Respekt bedeutet, zu versuchen sein Gegenüber zu sehen und vor allem anzuerkennen, dass alle Menschen gleichwertig sind. Die dritte Fähigkeit steht für Höflichkeit. Hier geht es um klassische Höf-



lichkeitsformen, wie „Bitte“ und „Danke“ zu sagen, zu begrüßen und zu verabschieden. Weiterhin benötigen wir die Fähigkeit der Toleranz, um wertschätzend sein zu können. Toleranz bedeutet, dass wir Menschen, die anders sind und eine andere Meinung vertreten, trotzdem tolerieren und auch akzeptieren. Die fünfte und damit auch die letzte Stufe der Wertschätzung ist die Empathie. Empathische Menschen haben die Fähigkeit, sich in die Gefühlswelt anderer Menschen hineinzuversetzen. Diese Fähigkeit hilft uns vor allem, bestimmte Situationen und auch unsere Mitmenschen besser zu verstehen.

Aufmerksamkeit, Respekt, Höflichkeit, Toleranz und Empathie. Fünf wertvolle Grundbausteine, die uns laut Pater Anselm Grün zu mehr Wertschätzung verhelfen.

Mein Tipp an Sie und der erste Schritt für mehr Wertschätzung im (Arbeits)Alltag lautet: Bevor Sie wertschätzendes Verhalten von Ihren Mitmenschen erwarten, fangen Sie zunächst bei sich selbst an. Überprüfen Sie Ihr Verhalten und stellen

Sie sich regelmäßig die Frage, ob Sie selbst denn auch wertschätzend gegenüber ihren Mitmenschen sind? Besitzen Sie die fünf Grundvoraussetzungen und

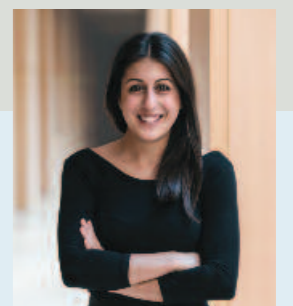
Aufmerksamkeit, Respekt, Höflichkeit, Toleranz und Empathie.

Fähigkeiten, die oben beschrieben wurden? Ich persönlich finde es menschlich, dass man vielleicht im Alltagsstress oder bei schlechter Laune den ein oder anderen Punkt der fünf Stufen nicht beachtet. Wichtig ist nur, dass uns das auffällt und wir für die Thematik sensibilisiert sind. Denn das Erkennen allein zeigt, dass wir uns ein Bewusstsein für ein wertschätzendes Miteinander geschaffen haben, und gibt uns die Möglichkeit, daran zu arbeiten und besser zu werden.

Mir ist es sehr wichtig zu erwähnen, dass das Thema der Wertschätzung uns alle gleichermaßen betrifft. Wir Menschen werden mit diesem Bedürfnis geboren, also sollten wir uns die Zeit nehmen, um uns hiermit auseinanderzusetzen. Wir sollten vor allen Dingen Abstand nehmen von der Haltung, dass Wertschätzung ein reines Führungsthema ist. Mindestens genauso wichtig ist es, dass Mitarbeiter untereinander wertschätzend sind, und ebenso Mitarbeiter gegenüber ihren Vorgesetzten. Denn wie wir bereits festgestellt haben: Alle Menschen haben dieses Bedürfnis und sehnen sich danach.

Und eines möchte ich abschließend nochmals betonen: Wir sollten nichts von anderen erwarten, was wir selbst nicht vorleben. Also testen Sie sich selbst und versuchen Sie Wertschätzung zu gewinnen, indem Sie selbst wertschätzend sind. ■

Herzlichst, Ihre Mahsa



Mahsa Amoudadashi: Begeisterung als Herzensangelegenheit

Einen Beruf lernt jeder. Doch manche werden mit einer Berufung geboren. So wie Mahsa Amoudadashi. Leidenschaftlich und engagiert zeigt sie Menschen, wie man begeistert und andere mitreißt. Die ehemalige Herzlichkeitsbeauftragte mag kreatives Chaos, aber ihre Message ist klar: Arbeitszeit ist Lebenszeit – und die sollte niemand verschwenden.

Mehr zu ihren Vorträgen und Trainings unter: www.mahsa.de