

Wertschätzung im Arbeitsalltag

Begriff aus der Mottenkiste oder gelebte
Realität?

Susanne Haas-Hasiba

Definition von Wertschätzung

Wertschätzung ist zugleich ein menschliches
Grundbedürfnis
und
eine Haltung, die sich in einer wohlwollenden
Lenkung der Aufmerksamkeit auf positive
Aspekte des Gegenübers zeigt
und
sich vor allem in kommunikativem Verhalten
ausdrückt.

Susanne Haas-Hasiba

Was ist der Unterschied von Wertschätzung und Anerkennung?

- ▶ Anerkennung im weiteren Sinn ist der Oberbegriff. Geht es um die Anerkennung einer Person oder Sache an sich sprechen wir von Wertschätzung.
- ▶ Wertschätzung betrifft den Menschen als Ganzes und ist daher prinzipiell unabhängig von Aktivitäten oder Leistungen.
- ▶ Anerkennung im engeren Sinn bezieht sich hingegen auf die Leistung oder einen Einsatz. Die Anerkennung einer Leistung wäre ein Lob, die Anerkennung eines Einsatzes ein Dank.

(aus Carsten Bach: Mehr Anerkennung und Wertschätzung im Job)

Susanne Haas-Hasiba

Gallup Studie 2013

2200 Beschäftigte in Deutschland wurden befragt:

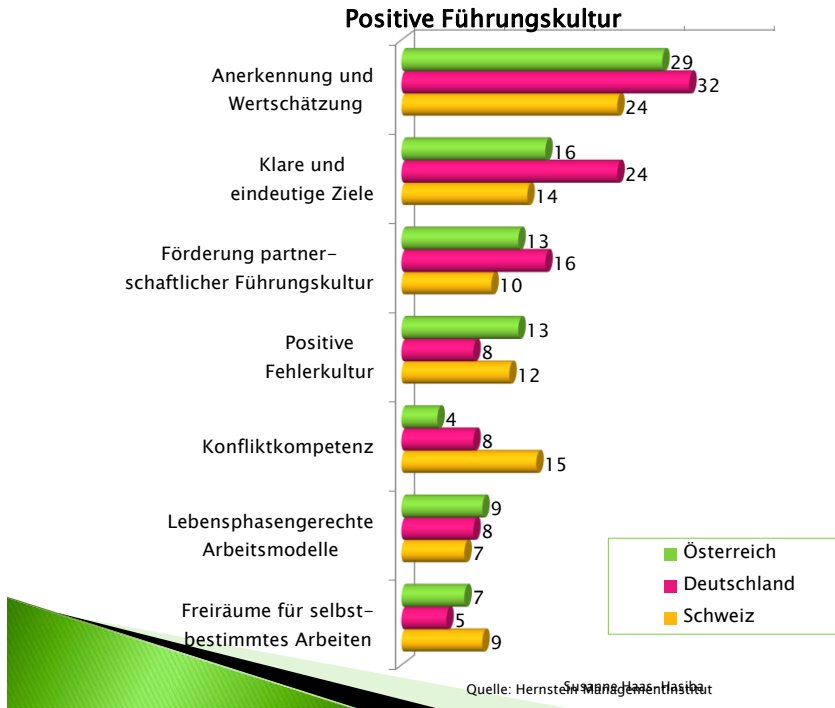
15 % haben eine hohe Bindung zu ihrem Unternehmen

61 % haben eine geringe Bindung

24 % haben keine Bindung mehr (innerlich gekündigt)

Ursache: mangelhafte Führung
 zu wenig Unterstützung/Anerkennung bei der Arbeit
 zu wenig konstruktive Kritik

Susanne Haas-Hasiba



Pflegemodell von Patricia Benner (1984)

Benners Arbeiten stützen sich auf das Dreyfus-Modell welchem zufolge ein Lernender beim Erwerben und Vertiefen einer Fähigkeit fünf verschiedene Leistungsstufen durchläuft:

- ▶ 1. Neuling
- ▶ 2. Fortgeschrittene Anfängerin
- ▶ 3. kompetente Pflegende
- ▶ 4. erfahrene Pflegende
- ▶ 5. Pflegeexpertin

Susanne Haas-Hasiba

Kompetenzstufenmodell nach Benner



Susanne Haas-Hasiba

Rosenthaleffekt (Pygmalioneffekt)

- ▶ Wir formen eine bestimmte Erwartung von einem Kollegen. Entweder auf Grund von Erfahrungen oder auch nur auf Grund unserer gefühlsmäßigen Einschätzung.
- ▶ Wir machen diese Einstellung unbewusst deutlich.
- ▶ Der/die KollegIn stellt sich mit seinem/ihrer Verhalten ebenso unbewusst darauf ein, um die Erwartungen zu erfüllen.
- ▶ Resultat: Die ursprüngliche Erwartung erfüllt sich (selbst-erfüllende Prophezeiung).

Susanne Haas-Hasiba

Anerkennung = Lob, Dank und Wertschätzung

Lob

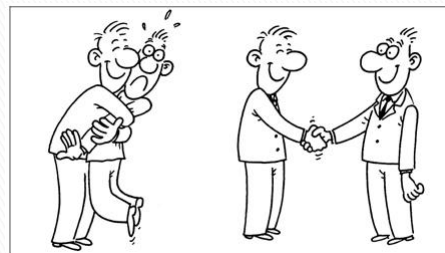
- ▶ Aktuelles Kompliment
- ▶ Leistungsbeurteilung
- ▶ Absichtsvoll im Moment des Lobes

Dank

- ▶ Erwiderung auf eine Wohltat, die nicht eingefordert werden kann
- ▶ Absichtsvoll (soziale Sanktion)

Wertschätzung

- ▶ Generelle Wertschätzung
- ▶ Leistungswertschätzung
- ▶ Absichtslos im Moment des Anerkennens



Susanne Haas-Hasiba

Wie lobe ich richtig?

- ↑ Aufrichtig, authentisch und ohne Hintergedanken
- ↑ Unter 4 Augen
- ↑ Zeitnah
- ↑ Das Besondere hervorheben
- ↑ Ein Lob von Dritten weitergeben
- NICHT**
- ↓ An das Lob Kritik anschließen
- ↓ Als Machtspiel benutzen



Susanne Haas-Hasiba

**"Behandle einen Menschen wie er ist,
und er wird bleiben wie er ist.**

**Behandle ihn wie er sein sollte, und er
wird werden, was er sein könnte."**

Ralph Waldo Emerson, amerikanischer Essayist
und Dichter

Susanne Haas-Hasiba

Dank und Dankbarkeit (amerikan. Psych.

Sonja Lyubomirsky in ihrem Buch "The How of Happiness")

- ▶ Wer dankbar ist, kostet die schönen Momente des Lebens intensiver aus
- ▶ Wer dankbar ist, fördert das eigene Selbstbewusstsein und Selbstwertgefühl
- ▶ Dankbarkeit hilft dabei, mit Stress und Problemen besser und konstruktiver umzugehen
- ▶ Dankbarkeit macht hilfsbereiter und rücksichtsvoller
- ▶ Dankbarkeit hilft uns bei der "Beziehungspflege"
- ▶ Dankbarkeit macht uns weniger anfällig für Neid und Minderwertigkeitsgefühle
- ▶ Dankbarkeit kann Gefühle wie Ärger und Bitterkeit verringern

Susanne Haas-Hasiba

Wenn wir uns auf das
Positive im Leben
fokussieren, nimmt das
Positive im Leben zu.

Susanne Haas-Hasiba

Alarmsignale für mangelnde Wertschätzung

- ▶ Morgendliche Begrüßung wird nur in den Bart genuschelt
- ▶ Kontakte werden vermieden/ Einzelgängertum
- ▶ Fehler werden verschwiegen/ mit großem Aufwand verheimlicht
- ▶ Betriebsfeste werden spärlich/ ungerne besucht
- ▶ „Bitte“ und „Danke“ haben Seltenheitswert
- ▶ Kollegen fühlen sich von Informationen ausgeschlossen
- ▶ Es herrscht ein rauer Umgangston

Susanne Haas-Hasiba

Alarmsignale für mangelnde Wertschätzung

- ▶ Jeder kümmert sich ausschließlich um seinen Bereich
- ▶ Gemeinsame Räumlichkeiten (Teeküche, Aufenthaltsraum, Toiletten) werden nicht gepflegt
- ▶ Ergebnisse der Mitarbeiterbefragung, Betriebsarztpraxis, Betriebsratsarbeit zeigen: es rumort im Gebälk

Susanne Haas-Hasiba

Gesundheitsfaktoren und Ressourcen

- ▶ 1. Anerkennende und wertschätzende Führung



Susanne Haas-Hasiba

2. Wertschätzung sich selbst gegenüber

- ▶ Machen Sie Pausen

Zeit für eine Pause!



Wir müssen geladen werden...

- ▶ Raus aus dem Hamsterrad samt Tunnelblick

Susanne Haas-Hasiba

Wertschätzung sich selbst gegenüber

- ▶ Trinken Sie genug – dann gehen Sie auch auf die Toilette
- ▶ Ernähren Sie sich vernünftig – Kaffee und Fast Food zwischendurch reicht nicht!



- ▶ Ein niedriger Blutzuckerspiegel macht sozial unverträglich

Susanne Haas-Hasiba

Gönnen Sie sich ATEM-pausen



Susanne Haas-Hasiba

Sich selber loben



Susanne Haas-Hasiba