



„Gut, dass Sie da sind!“ - Wertschätzung im Betrieb -

Impuls-Vortrag

Stand: Sommer 2011



**Wer von Ihnen hat sich
heute schon
wertschätzend
verhalten?**

Von wem ist dieses Konzept?



Anne Katrin Matyssek

- Diplom-Psychologin, Psychologische Psychotherapeutin
- ausgebildete Stressbewältigungstrainerin (BZgA) seit 1998
- 2002 Spezialisierung auf: „Gesundheitsgerechte Mitarbeiterführung“
- 2006 darauf basierend Spezialisierung auf „Wertschätzung im Betrieb“



Übersicht



Wertschätzung als Gesundheitsfaktor

Wie steht es um Ihre Bedürfnisse am Arbeitsplatz?



Wertschätzung im Arbeitsalltag

Wie geht das konkret, z.B. im Umgang mit belasteten Mitarbeitern?



Wertschätzungshindernisse und ihre Lösungen

Wie können Sie mit Wertschätzungshindernissen umgehen?



Damit die Saat aufgeht ...

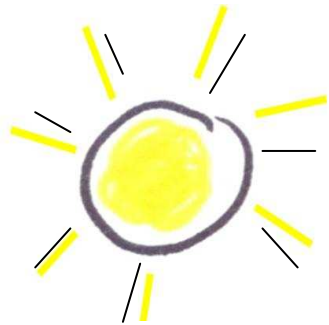
Wie schaffen Sie es, dass etwas diesen Tag überdauert?



0 = sehr schlecht

1.052 = sehr gut

Wie ist Ihre Stimmung jetzt?

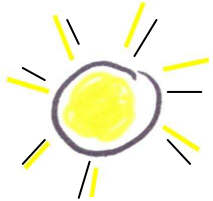


Wertschätzung als Gesundheitsfaktor



**Was sind Ihre
Bedürfnisse am
Arbeitsplatz?**

INQA-Studie



Die wichtigsten Kriterien für gute Arbeit:

„Von meinem VG als Mensch gesehen werden“ (4).

ABER:

Nur jeder 2. bescheinigt seinem Chef einen wertschätzenden Führungsstil!

INQA-Studie 2006: „Was ist gute Arbeit?“

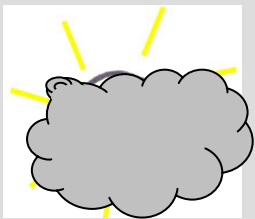
Wertschätzungsdefizite ...



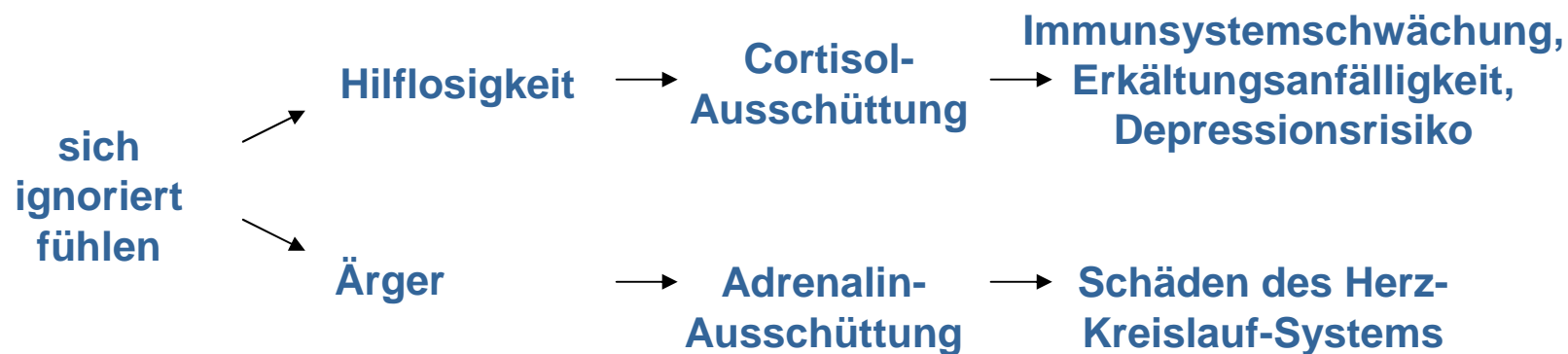
... kosten:



In der Wertschätzungswüste wächst und gedeiht nichts mehr.

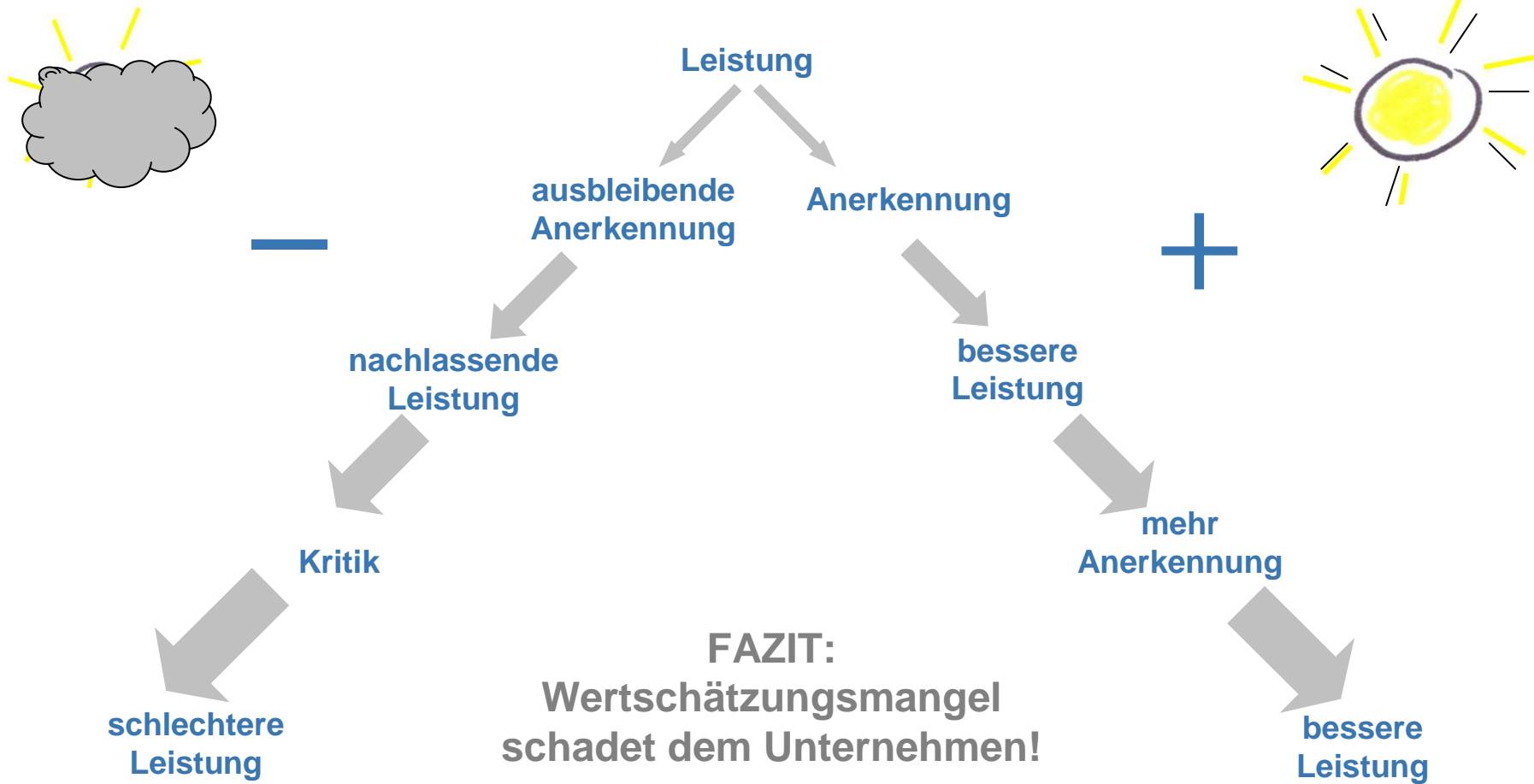


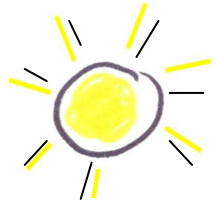
Körperliche Folgen



FAZIT:
Wertschätzungsmangel schadet der Gesundheit des einzelnen!

Motivationschere

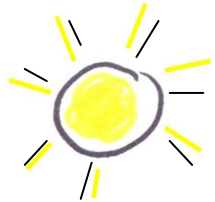




**Was war die größte
Anerkennung in Ihrem
Berufsleben?**

**Wie hat die auf Sie
gewirkt?**

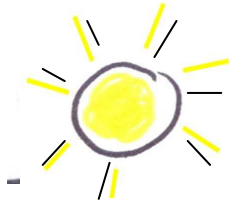
Wertschätzung als Gesundheitsfaktor



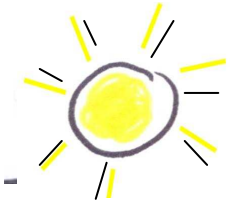
(betriebswirtschaftlich relevante) Wirkungen von Wertschätzung



- Hawthorne-Studien (USA, 20er Jahre): **Beachtung alleine steigert schon Leistung**
- Faustregel: **Leistung = Potenzial – Störung**
- Impulse (9/2004): **mangelnde Wertschätzung → höhere Fehlzeiten**
- soft factors – nur langfristig messbar in MAB, Klimabarometer etc.:
 - **besseres Klima**
 - **Prävention innerer Kündigung**
 - **echte Anwesenheit**
 - **stärkere Bindung ans Unternehmen**
 - **besseres Image**

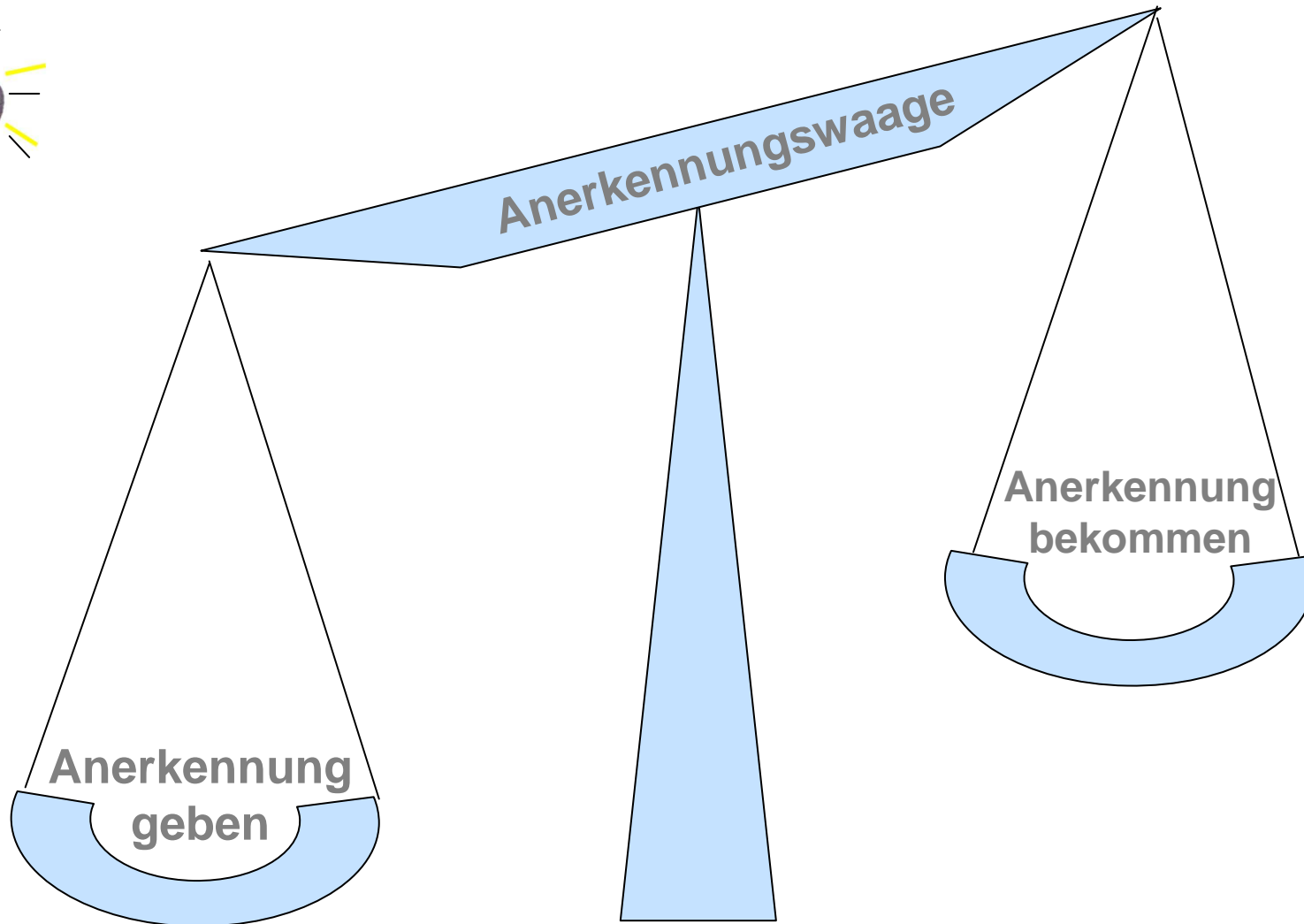
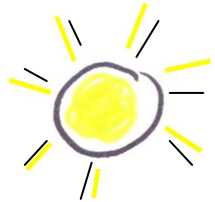


**Wer von Ihnen
gibt genug
Anerkennung?**



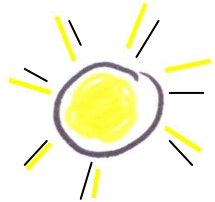
**Wer von Ihnen
bekommt genug
Anerkennung?**

typisch: Ungleichgewicht!



Ihr Anerkennungshaushalt

– Selbstcheck und Teamcheck



Fragebogen zum Selbst-Check: "Mein Anerkennungshaushalt"

© Dr. Anne Katrin Matyssek 2008

Grundsätzliches

Kenne ich die größte Stärke jedes Mitarbeiters / Kollegen?
Halte ich mich an die Anerkennungsregel (Verhältnis Lob/Kritik = mindestens 5:1)?
Achte ich ganz bewusst auf positive Leistungen?
Verteile ich meine Anerkennung gerecht, ohne Lieblinge zu haben?

Anerkennung empfangen

Lächeln die meisten Menschen, wenn Sie mir zum ersten Mal an diesem Tag begegnen?
Hat innerhalb der letzten drei Wochen ein Kollege ein Anerkennendes Wort für mich gesprochen?
Bin ich während der letzten vier Wochen einmal von meinem Vorgesetzten gelobt worden?

Anerkennung geben

Habe ich mich heute schon selbst gelobt?
Habe ich während des gestrigen Tages bewusst auf Dinge geachtet, die mich lächeln lassen?
Habe ich während der letzten fünf Werktage jemanden (im Beruf) gelobt?
Habe ich in den letzten drei Wochen auch für Kollegen ein Anerkennendes Wort gefunden?
Habe ich in den letzten vier Wochen einmal bewusst etwas „Selbstverständliches“ anerkannt?
Habe ich in den letzten drei Monaten einmal meinen eigenen Vorgesetzten gelobt?

Team-Check zum Thema: „Wie gehen wir miteinander um?“

do care!

Frage	sehr gut	gut	mittel	schlecht	sehr schlecht
1. Was ist ein Team? Wachsen hat immer über uns	+3	+2	0	-2	-3
2. Jeder und Jemand sind die zwei Bestandteile eines Teams	+3	+2	0	-2	-3
3. Alle Mitglieder eines Teams sind gleich wichtig	+3	+2	0	-2	-3
4. Bei uns herrscht ein Klima der gegenseitigen Unterstützung	+3	+2	0	-2	-3
5. Alle haben einen bestimmten Verantwortungsbereich	+3	+2	0	-2	-3
6. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
7. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
8. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
9. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
10. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
11. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
12. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
13. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
14. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
15. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
16. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
17. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
18. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
19. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
20. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
21. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
22. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
23. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
24. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
25. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3
26. Bei uns wird nicht nur über die Arbeit gesprochen, sondern auch über die persönliche Entwicklung	+3	+2	0	-2	-3

do care!

Fragebogen zum Team-Check

do care!

Frage	sehr gut	gut	mittel	schlecht	sehr schlecht
27. Unser Team arbeitet sehr effektiv in allen Situationen. Die Ergebnisse übersteigen den Aufwand sich selbst aus	+3	+2	0	-2	-3
28. Bei uns wird jeder Mitarbeiter nach seinen Leistungen und nicht nach dem Namen gelobt	+3	+2	0	-2	-3
29. Wenn wir ein Team einen Auftrag zu reduzieren haben, besetzen wir die Rollen	+3	+2	0	-2	-3
30. Wenn jemand länger krank ist, ist es möglich, dass ein anderer die Aufgaben übernimmt	+3	+2	0	-2	-3
31. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
32. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
33. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
34. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
35. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
36. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
37. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
38. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
39. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
40. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
41. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
42. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
43. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
44. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
45. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
46. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
47. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
48. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
49. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3
50. Wenn ein Teammitglied eine Aufgabe nicht machen kann, wird es nicht gezwungen, sondern es wird versucht, die Aufgabe zu delegieren	+3	+2	0	-2	-3

Team-Bonus bewerten:
Antworten Sie die Werte über ein (positiv) oder fünf (negativ) Punkte, so dass Sie am besten mit dem Team insgesamt am besten sind.

Machen Sie den Selbst-Check!

Den Team-Check erhalten Sie als Material und können ihn später für sich bearbeiten.

Fragebogen zum Selbst-Check: "Mein Anerkennungshaushalt"

Grundsätzliches

Kenne ich die größte Stärke jedes Mitarbeiters / Kollegen?
Halte ich mich an die Anerkennungsregel (Verhältnis Lob:Kritik = mindestens 3:1)?
Achte ich ganz bewusst auf positive Leistungen?
Verteile ich meine Anerkennung gerecht, ohne Lieblinge zu haben?

maximale Punktzahl: 4

Anerkennung empfangen

Lächeln die meisten Menschen, wenn Sie mir zum ersten Mal an diesem Tag begegnen?
Hat innerhalb der letzten drei Wochen ein Kollege ein Anerkennendes Wort für mich gefunden?
Bin ich während der letzten vier Wochen einmal von meinem Vorgesetzten gelobt worden?

maximale Punktzahl: 3

Anerkennung geben

Habe ich mich heute schon selbst gelobt?
Habe ich während des gestrigen Tages bewusst auf Dinge geachtet, die mich lächeln lassen?
Habe ich während der letzten fünf Werkstage jemanden (im Beruf) gelobt?
Habe ich in den letzten drei Wochen auch für Kollegen ein Anerkennendes Wort gefunden?
Habe ich in den letzten vier Wochen einmal bewusst etwas „Selbstverständliches“ anerkannt?
Habe ich in den letzten drei Monaten einmal meinen eigenen Vorgesetzten gelobt?

maximale Punktzahl: 6

Auflösung :

Wer viel Anerkennung empfängt / empfindet(!), der gibt auch viel!

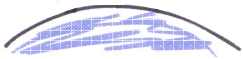
Punkteinteilung

Ab 7 Punkten: Sie sind schon ziemlich gut dran!
Ab 10 Punkten: Gratulation! Es macht Spaß, mit Ihnen zu arbeiten!



Wertschätzung im Arbeitsalltag

Definition



Anerkennung

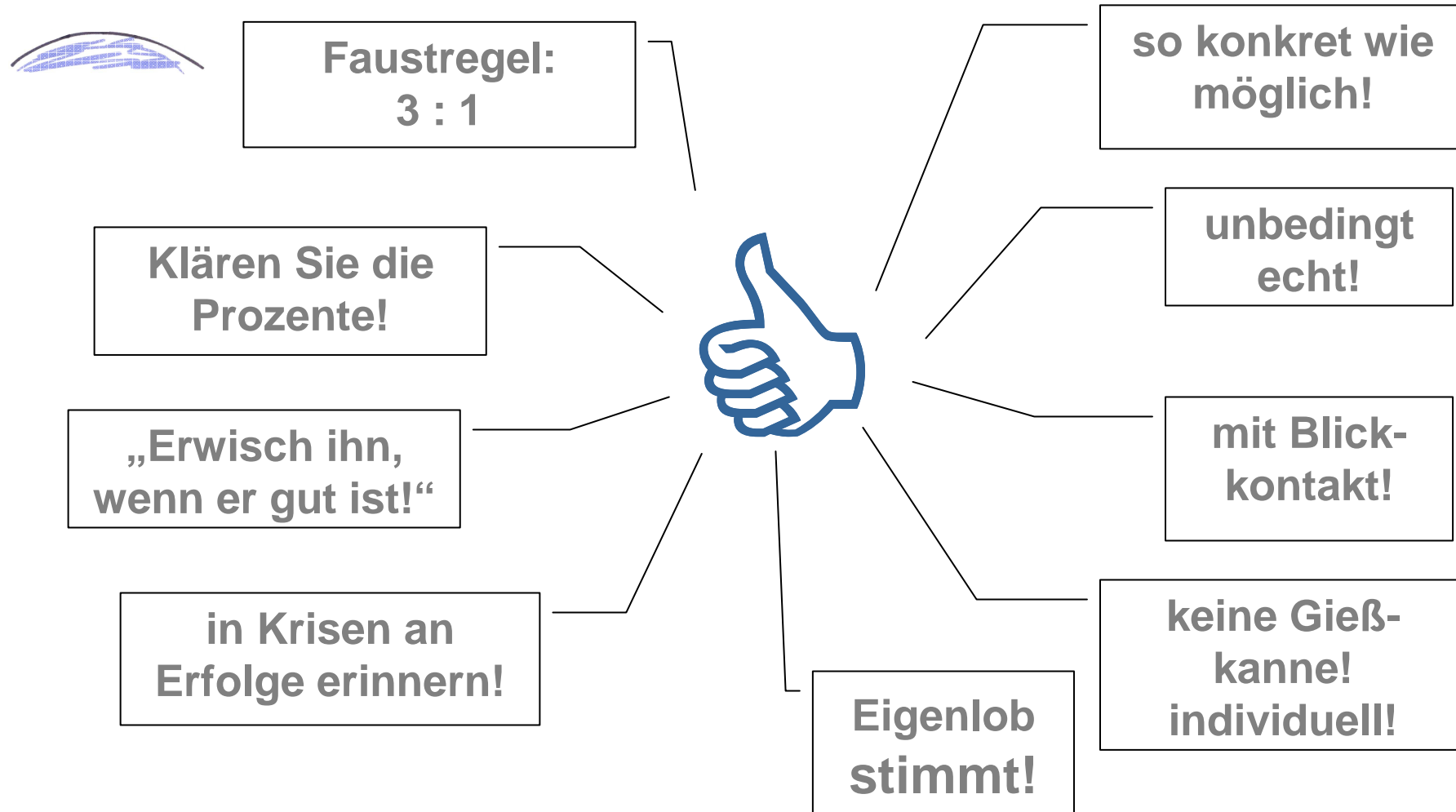
Lob

Wertschätzung

Leistung

Person

Richtig loben



Was jede/r tun kann



Wertschätzung geben: Was sich Beschäftigte wünschen

Danke sagen, pünktlich sein, höflich sein

Begrüßen mit Blickkontakt / Handschlag

Sich kümmern (z.B. um saubere Sozialräume)

Zu Festtagen gratulieren

Sich die Namen merken

Verabredungen einhalten

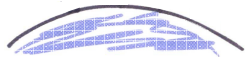
Wissen, woran ich gerade arbeite / Nachfragen

Smileys 😊 unter die Mail setzen o.ä.

„Gut, dass Sie da sind!“ – „Sie sind hier wichtig!“

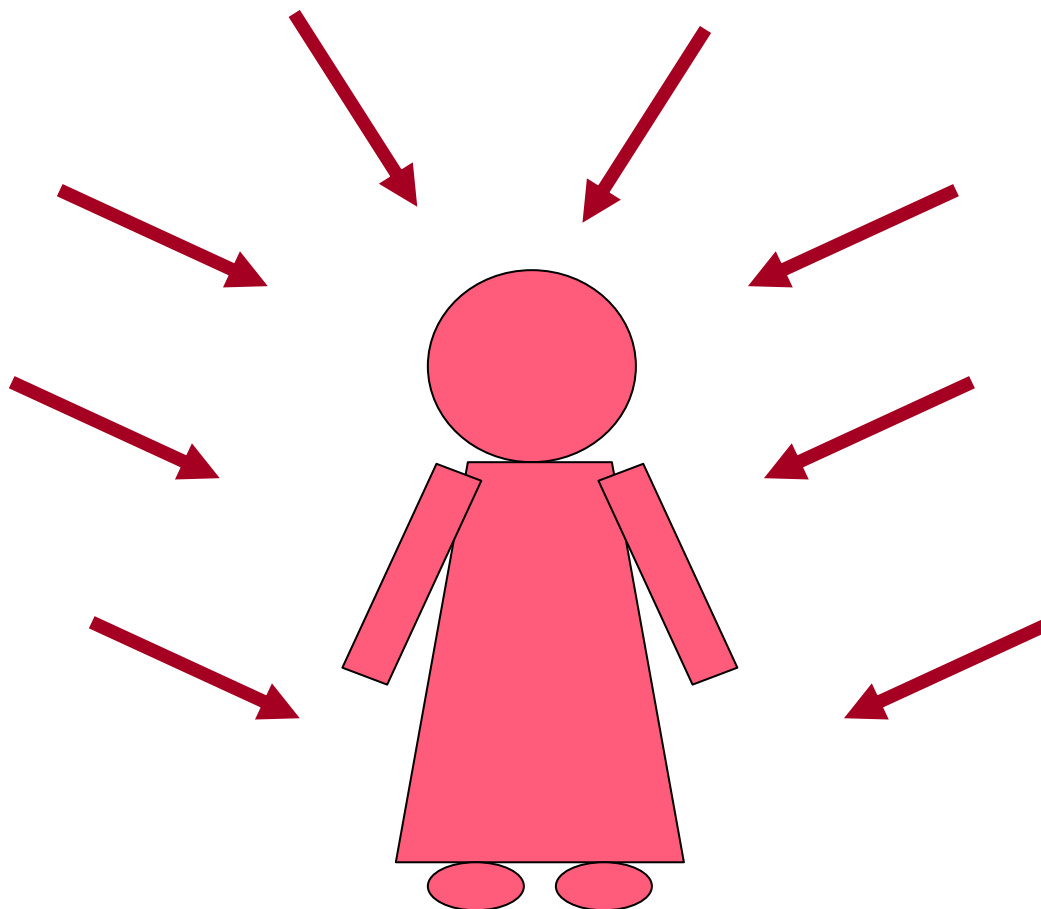
ALLE einbeziehen, nicht nur die Lieblinge

Den „Focus on the good stuff“ richten – in jedem Meeting!



**Ihr wichtigster Mitarbeiter ist der,
an den Sie heute noch nicht
gedacht haben.**

Belastungssignale?



Do's und Don't's (5 grundsätzliche Regeln) für den Umgang mit belasteten Mitmenschen



OBERSTES GEBOT:

NICHT SELBER REDEN, SONDERN FRAGEN UND ZUHÖREN !!!



Stress-Symptome ansprechen nach folgenden Vorschlägen (Do's = Blau, **Don't's = Rot**):

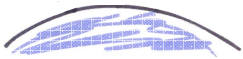
1. Beschreiben, was Ihnen aufgefallen ist: „Ich seh grad: ...“ (statt: **Diagnose**)
2. Fragen, „was los ist“. (statt: „**Haben Sie ein Problem?**“)
3. „Ich mache mir Sorgen und möchte Sie unterstützen.“ (statt: „**helfen**“)
4. „Was brauchen Sie?“ (statt **eigener Vorschläge, diese erst im 2. Schritt**)
5. Gesprächsbereitschaft signalisieren: „Also, wenn noch was ist ...“

Wege zu einer wertschätzenden Haltung



**Was fährt der Idiot so
dicht vor mir her?!**

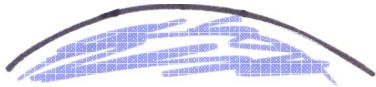
Wege zu einer wertschätzenden Haltung



Der kommt zu spät! Was fällt dem ein? Der mag mich nicht! Das ist doch ein Zeichen von Missachtung!

Der kommt zu spät! Was er bis eben noch erledigt hat, muss ihm wirklich wichtig gewesen sein!

Die Perspektive entscheidet ...



- Wer hat Recht?**
- Wer kann besser abschalten?**
- Wer hat die schöneren Träume?**
- Wer ist kreativer?**
- Wer spendet mehr?**



Wertschätzungs- hindernisse und ihre Lösungen



**Was hindert
Menschen, anderen
Wertschätzung zu
geben?**

Ursachen



Stress

Selbstverständlichkeit / Anspruchshaltung

Sympathie-Defizite

Selbstwertschätzungsdefizite / schlechte Laune

„Ich kann nur geben, was ich vorher getankt habe.“

„Mein Haus – mein Auto – mein Boot!“ – Das 10.000 €-Dilemma

← **FAZIT: Scheinwerfer-Fokus auf dem Negativen!**



Wertschätzung heißt: Den Blick aufs GUTE kultivieren!

Arbeit in 4 Gruppen



Gruppe 1: „Stress“

Sie sind selber gestresst, haben den Kopf voll mit anderen Dingen. Dennoch denken Sie, dass Sie ab und zu Anerkennung äußern sollten.

Wie haben Sie es bislang geschafft, trotz Stress Wertschätzung zu zeigen?

Gruppe 2: „Selbstverständlichkeit“ (oder Minderleister)

Einer Ihrer Mitarbeiter oder Kollegen macht keinen Schlag mehr als nötig. Loben oder wertschätzen (was von beidem?) Sie ihn trotzdem? Wie haben Sie in der Vergangenheit gehandelt? Welche Strategie war die erfolgreichste?

Gruppe 3: „Sympathiedefizite“

Einer Ihrer Mitarbeitenden oder Kollegen ist Ihnen unsympathisch; auf anerkennende Äußerungen von Ihnen reagiert er abwehrend, sagt: „Ich brauch‘ kein Lob!“

Was löst diese Äußerung in Ihnen aus? Was könnte dahinter stecken? Was heißt das für Sie? Welche Konsequenz ziehen Sie daraus?

Gruppe 4: „Schlechte Laune“

Wer schlecht gelaunt ist, mag nicht loben und ist auch nicht besonders wertschätzend „drauf“; er schaut nur aufs Negative – kennen Sie das? Wie gehen Sie damit um? Wie schaffen Sie es, Ihre Stimmung zu verbessern?

Wertschätzend bleiben auch in Konfliktsituationen



Fallbeispiel

(nicht nur für Personaleinsetzer)

Ein Teamleiter, seit fünfzehn Monaten in dieser Position tätig, hat einen Mitarbeiter, der häufig immer gerade dann fehlt, wenn Not am Mann ist.

Eines Tages entdeckt der Teamleiter in einer Zeitschrift einen Artikel zum Thema „Die Tricks der Blaumacher“. Der Artikel enthält u.a. eine Liste von Erkrankungen, die auch der betreffende Mitarbeiter schon oft als Erklärung für seine Fehlzeiten angegeben hat. Der Teamleiter schneidet die Liste aus und legt sie dem Mitarbeiter kommentarlos ins Fach.

- Welche Perspektive hat der Teamleiter gewählt? Wie konnte es dazu kommen?
- Welche Konflikte sehen/ vermuten Sie hier?
- An welchen Stellen wäre wertschätzenderes Verhalten möglich? Wie sähe das aus?
- Wie geht es besser? Was ist Ihr Fazit für sich selber?



**Je mehr Sie in Ihre Frau
investieren ...**

... desto wertvoller wird sie für Sie!

Selbstwertschätzung



Weil ich es mir wert bin ...

... überrede ich mich selbst zum Sport ...

... setze ich mir feste Ziele ...

... arbeite ich täglich an meiner Stimmung ...

... frage ich mich vor dem Einschlafen, was heute gut lief ...

... schaue ich nicht mehr täglich 5 Leichen im TV an ...

... gönne ich mir 5-6mal täglich eine Auszeit und schalte ab



Sie sind ein Schatz!

Und wenn Sie diese Karte sehen, blicken Sie aufs Gute und:

Gönnen Sie sich eine kleine Auszeit!

Nur was wir schätzen, wird zum Schatz!
Der größte Schatz in Ihrem Leben? Sie selbst!



Was man schätzt, das pflegt man auch:
Tun Sie sich täglich etwas Gutes!

Sie wissen, dass Sie wertvoll sind: Erinnern Sie sich an Ihre Erfolge!



Damit die Saat aufgeht ...





**Geben Sie jedem Menschen
das Gefühl, ein wertvoller
Mensch zu sein!**



6 Empfehlungen zum wertschätzenden Miteinander:



- **Optimieren Sie Ihre Stimmung! - 3x tgl. um 1 Pünktchen!**
 - **Erinnern Sie andere an Erfolge! - Lassen Sie sie gut dastehen!**
 - **Schenken Sie Vertrauen! - So stärken Sie Ihr Gegenüber!**
 - **Unterstellen Sie die beste Absicht! - Menschen meinen's gut!**
 - **Geben Sie jedem das Gefühl, ein wertvoller Mensch zu sein!**
 - **Suchen Sie das gute Pünktchen an Ihrem Gegenüber!**
- Und 5-6x tgl. auch an sich selbst ...**



(c) Dr. Anne Katrin Matyssek





0 = sehr schlecht

1.052 = sehr gut

Wie ist Ihre Stimmung jetzt?

Wie geht's weiter?



KOSTENLOS: Audio-Dateien für mehr Wertschätzung

www.podcast-pause.de und www.gesund-fuehren-podcast.de

(jede Woche neu; 5 Minuten; Lautsprecher erforderlich)

KOSTENLOS: Schriftliche Infos für mehr Wertschätzung

<http://www.do-care.de/infobrief/>

(alle 2 Monate neu; als eMail-Infobrief abonnieren oder online lesen)

Begleitmaterialien



„Gut, dass Sie da sind“

Arbeitsheft mit 52 Seiten (5,00 €), im Buchhandel erhältlich; ab 20 Exemplaren auch gern unter:

www.mehr-wohlbefinden-im-job.de

CareCards (diverse Ausführungen)

Hartplastik, Scheckkartenformat (10 Stück für 24,00 €), ab 10 Exemplaren zu beziehen unter:

www.mehr-wohlbefinden-im-job.de

 **6 Empfehlungen zum wertschätzenden Miteinander:** 

-  **Optimieren Sie Ihre Stimmung! - 3x tgl. um 1 Pünktchen!**
-  **Erinnern Sie andere an Erfolge! - Lassen Sie sie gut dastehen!**
-  **Schenken Sie Vertrauen! - So stärken Sie Ihr Gegenüber!**
-  **Unterstellen Sie die beste Absicht! - Menschen meinen's gut!**
-  **Geben Sie jedem das Gefühl, ein wertvoller Mensch zu sein!**
-  **Suchen Sie das gute Pünktchen an Ihrem Gegenüber!**

- Und 5-6x tgl. auch an sich selbst ...

         (c) Dr. Anne Katrin Matyssek 