



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



Impuls-Tag im Rahmen des
Multiplikatoren-Programms

2013



**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 des Impuls-Tages



Wertschätzung als Gesundheitsfaktor

Wie steht es um unsere Bedürfnisse am Arbeitsplatz?



Wertschätzung im Arbeitsalltag

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



Wertschätzungshindernisse und ihre Lösungen

Wie können wir mit Wertschätzungshindernissen umgehen?



Damit die Saat aufgeht ...

Wie schaffen wir es, dass etwas diesen Tag überdauert?

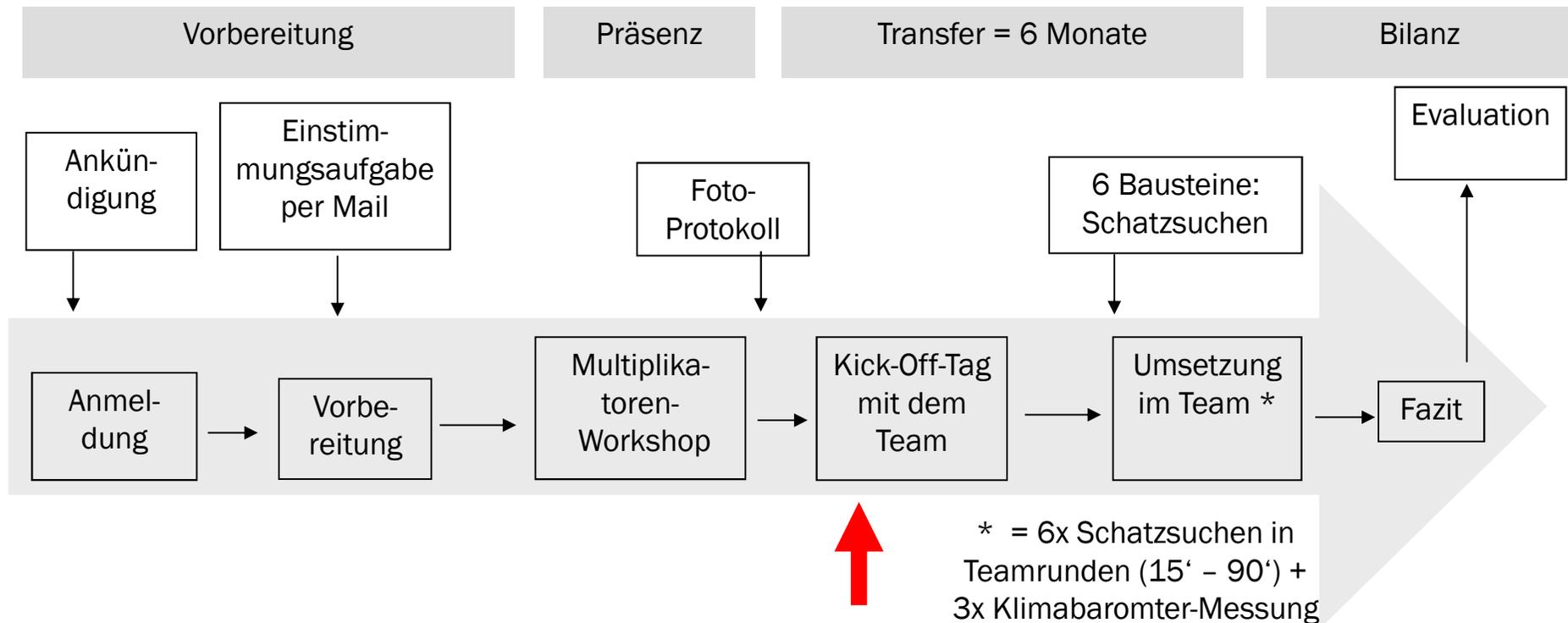


0 = sehr schlecht

1.052 = sehr gut

Wie ist Ihre Stimmung jetzt?

Ablauf des Multiplikatoren-Konzepts

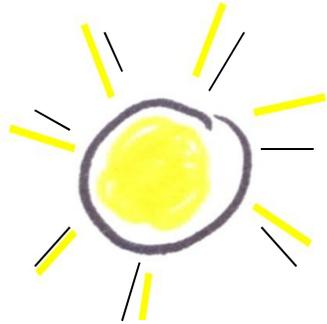


Wir sind hier!



**Worauf sind Sie
besonders stolz?**

**Was können Sie Nettes
über sich sagen?**



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?“



**Welche Folgen
hat das?**

**Wozu führt
Wertschätzungsmangel?**

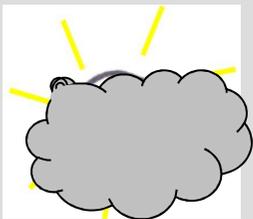
Wertschätzungsdefizite ...



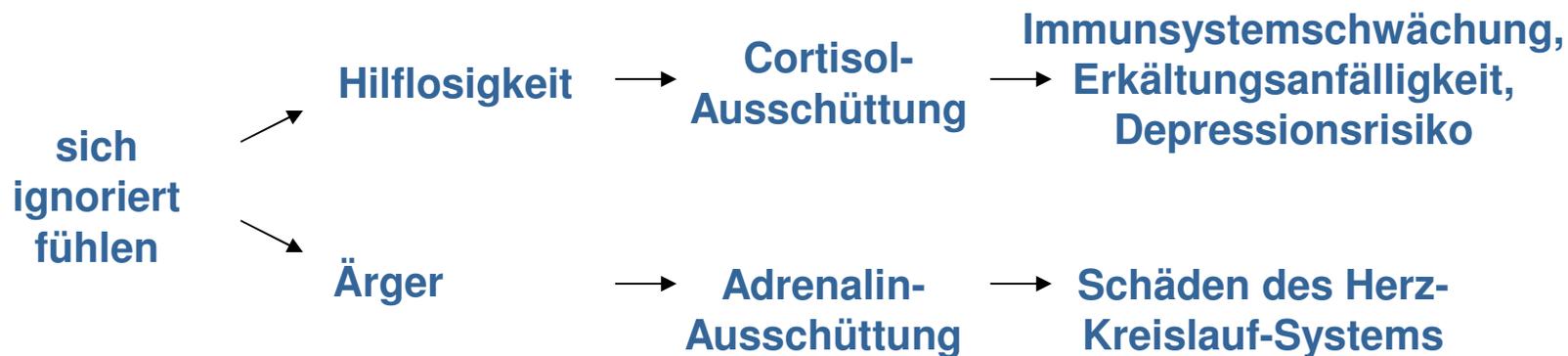
... kosten:



In der Wertschätzungswüste wächst und gedeiht nichts mehr.

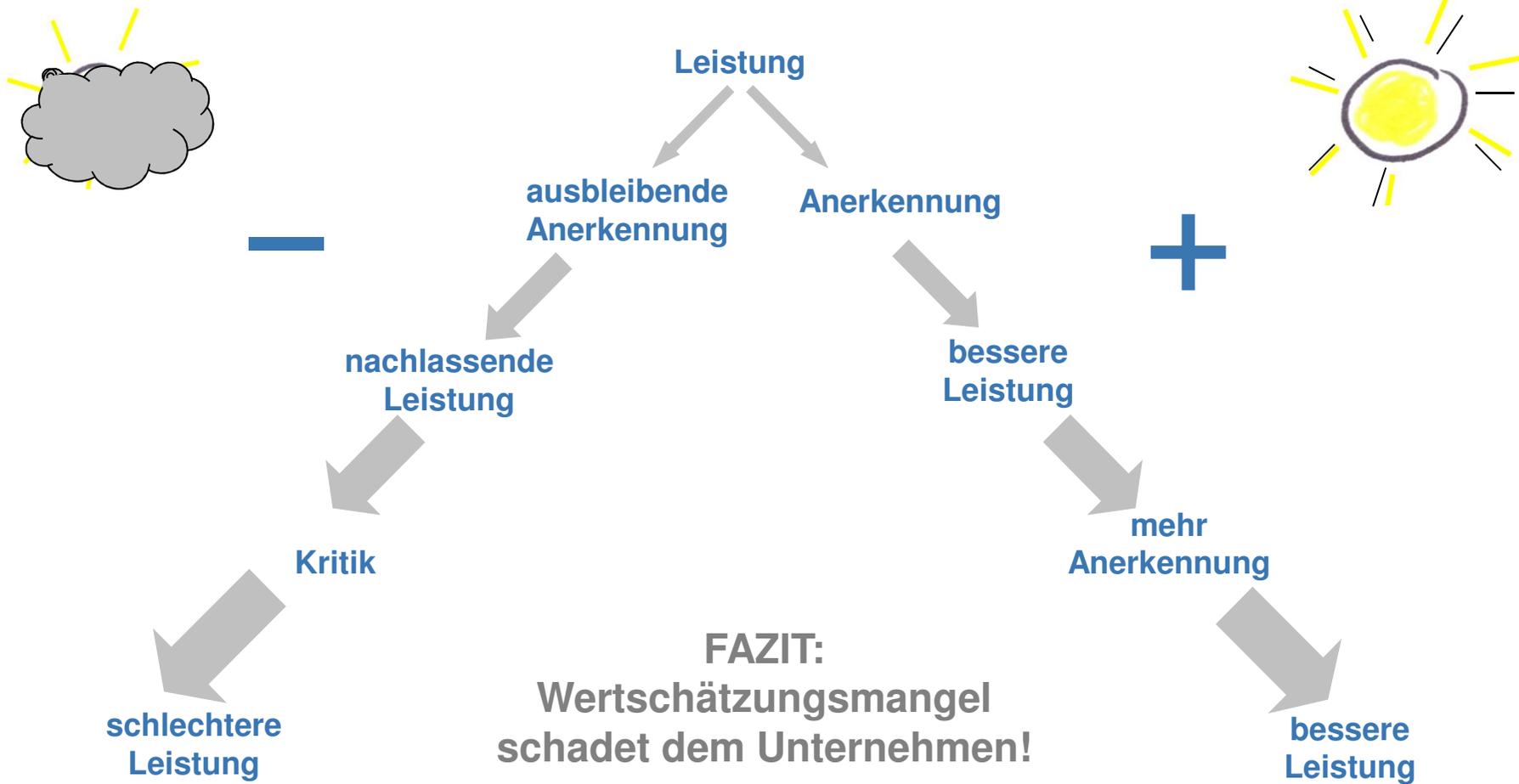


Körperliche Folgen



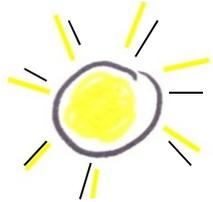
FAZIT:
Wertschätzungsmangel schadet der Gesundheit des einzelnen!

Motivationschere





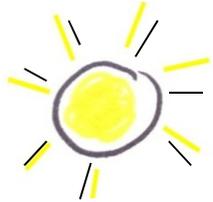
**Kennen Sie das: dass
sich solche Positiv- oder
Negativ-Spiralen
entwickeln?**



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

**Wie hat die auf Sie
gewirkt?**

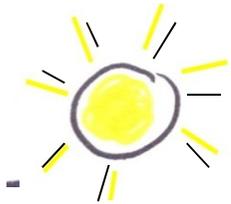
Wertschätzung als Gesundheitsfaktor



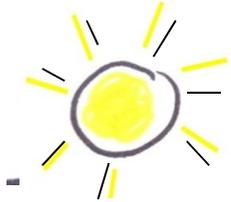
(betriebswirtschaftlich relevante) Wirkungen von Wertschätzung



- 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**

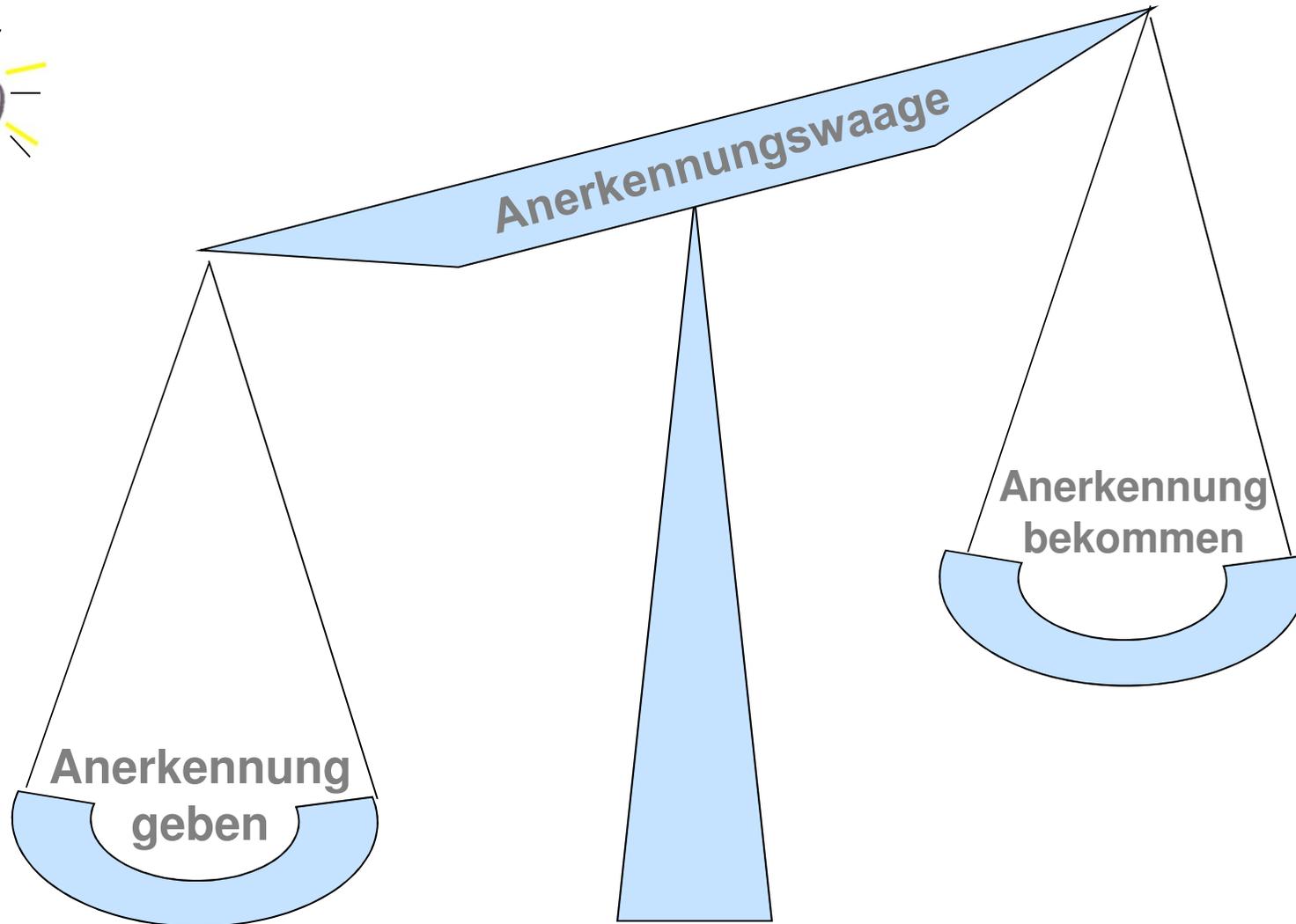


**Wer von Ihnen
gibt genug
Anerkennung?**



**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 10:1)?
 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 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?

Team-Check aus Team

„Wie gehen wir zueinander aus?“

Frage	sehr gut	gut	mittel	schlecht	sehr schlecht
1. Jeder im Team möchte sich einmal als ich	+2	+1	0	-1	-2
2. Jeder und Jemand sind bei uns selbstverständlich	+2	+1	0	-1	-2
3. Alle Aufgaben sind meistens mit einem Lächeln	+2	+1	0	-1	-2
4. Bei uns herrscht ein harmonisches Klima	+2	+1	0	-1	-2
5. Alle haben ein hohes Interesse an den Aufgaben	+2	+1	0	-1	-2
6. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
7. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
8. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
9. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
10. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
11. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
12. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
13. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
14. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
15. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
16. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
17. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
18. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
19. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
20. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
21. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
22. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
23. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
24. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
25. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
26. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
27. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
28. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2

do care!

Fragebogen zum Selbst-Check: "Mein Anerkennungshaushalt"

Frage	sehr gut	gut	mittel	schlecht	sehr schlecht
29. Unser Team arbeitet sich häufig in diese Kategorien. Die Ergebnisse übersteigen die Zahlen sich nicht auf	+2	+1	0	-1	-2
30. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
31. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
32. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
33. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
34. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
35. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
36. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
37. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
38. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
39. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2
40. Bei uns wird alles mit einem Lächeln erledigt	+2	+1	0	-1	-2

Summe in der Dimension Respekt: +2, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Summe in der Dimension Anerkennung: +2, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Summe in der Dimension Wertschätzung: +2, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Summe in der Dimension Zusammenhalt: +2, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Summe in der Dimension Respekt: +2, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Summe in der Dimension Anerkennung: +2, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Summe in der Dimension Wertschätzung: +2, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Summe in der Dimension Zusammenhalt: +2, 1, 2, 3, 4, 5, 6, 7, 8, 9, 10, 11, 12, 13, 14, 15, 16, 17, 18, 19, 20, 21, 22, 23, 24, 25, 26, 27, 28, 29, 30, 31, 32, 33, 34, 35, 36, 37, 38, 39, 40

Machen Sie den Selbst-Check!
 Den Team-Check erhalten Sie später.

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!“

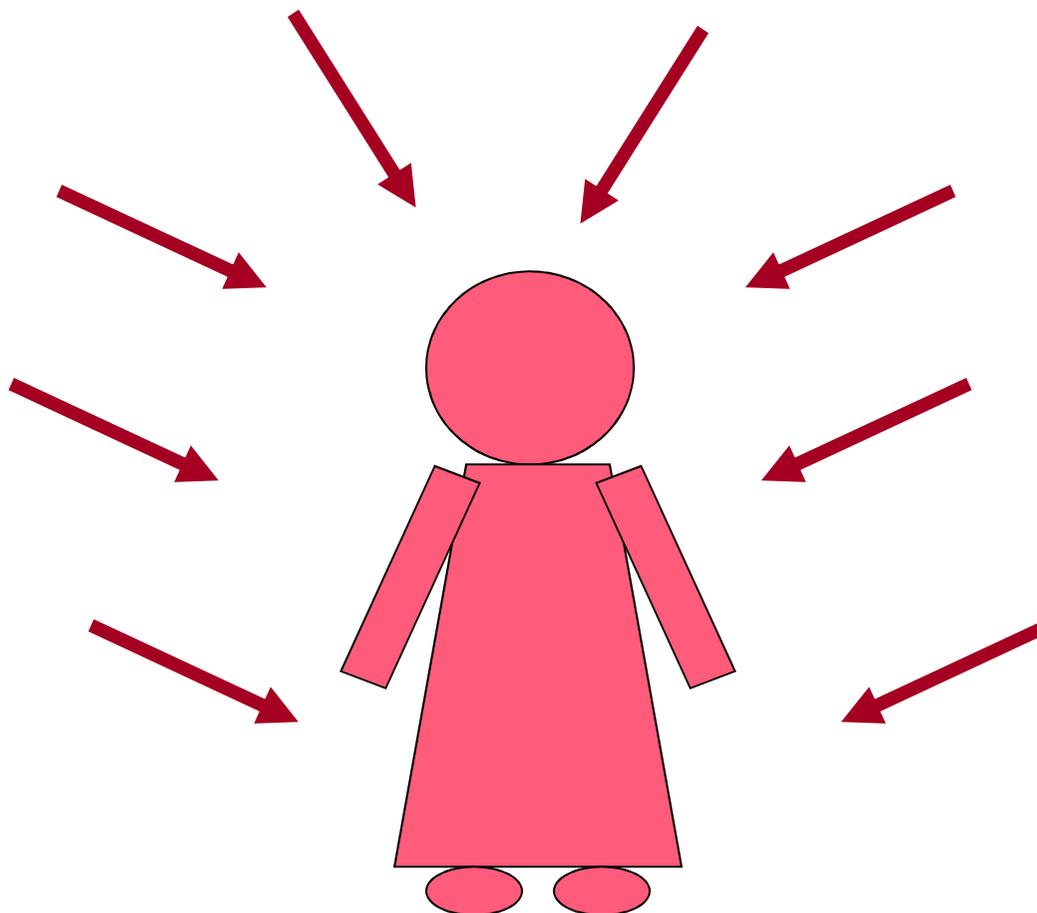
ALLE einbeziehen, nicht nur die Lieblinge

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



**Ihr wichtigster Kollege 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, Dont'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 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 Kollegen ist Ihnen unsympathisch. Sie mögen ihn einfach nicht.

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?

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:

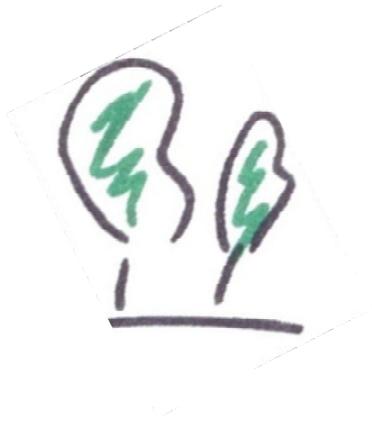
Gönnen Sie sich eine kleine Auszeit!

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 ...



**Was nehmen wir aus
diesem Tag mit?**

**Wie können wir den
Transfer sichern?**



**In einem Monat gibt's
das erste Transfertreffen.**

Und bis dahin gilt ...



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



**Zum Abschluss gibt es
ein kleines Präsent
für Sie ...!**



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 