

Aktualisierung! Bitte nehmen Sie, falls vorhanden, den veralteten Beitrag L 60 aus Ihrem Ordner heraus.

Suchwortverzeichnis
Tips & Trends
A
B
C
D
E
F
G
H
I
J
K
L
M
N
O
P
Q
R
S
T
U
V
W
X
Y
Z

Eine Kunst für sich: Wie Sie mit Lob erfreuen, motivieren und die Herzen gewinnen

DARUM GEHT ES: Ein herzliches Wort beflügelt zu neuen Taten. Doch ehrliche Anerkennung ist selten: Die meisten Menschen denken nicht daran, wissen nicht, wie sie ein Lob aussprechen sollen, oder kommen sich dabei albern vor. Lesen Sie in diesem Beitrag, wie Sie es schaffen, öfter – und vor allen Dingen richtig – zu loben, Lob anzunehmen und so auch Ihr eigenes Leben zu bereichern.

Die Themen:

- ▶ Haben Sie heute schon gelobt? 2
- ▶ Vergelten Sie Gleiches nicht mit Gleichem 4
- ▶ Was ist lobenswert? 5
- ▶ Unterschied zwischen Anerkennung und Lob 6
- ▶ So formulieren Sie Ihr Lob richtig 9
- ▶ Ein Lob ist ein Lob 12
- ▶ Was tun, wenn es nicht viel zu loben gibt? 14
- ▶ So gelingt der Transfer in die Praxis 16
- ▶ Lob annehmen – eine Kunst für sich 18



**Ihr Experten-Team:
Rainer Wälde und Bettina Röttgers**

Rainer Wälde ist Herausgeber von „Der große Knigge“. Bettina Röttgers ist Kommunikations-Profi und Chefredakteurin von „simplify Wissen“ (www.simplifywissen.de).



Haben Sie heute schon gelobt?

Bei meinem letzten Klassentreffen waren wir uns einig: Wer während seiner Schulzeit Lehrer hatte, die Lob und Anerkennung wohlndosierten, hat sich mehr zugetraut – und auch mehr erreicht. Schüler profitieren am meisten von Lehrern, die **mehr loben als ermahnen**, das Gute im Menschen sehen und Begabungen behutsam fördern.

Anerkennung und Zutrauen sind von unschätzbbarer Bedeutung – ob es sich nun um Kinder oder Erwachsene handelt. Fast jeder Mensch ist dankbar, wenn er von seinen Lehrerinnen, Ausbildern, Chefinnen, Freunden und Familienangehörigen Zuspruch erhält. Die Grundregel, dass Anerkennung und Lob wahre **Motivationskicks** sind, bleibt bestehen.

Was Lob bewirkt

Motivationskick und Glücksgefühle

Lob kann anspornen, Selbstbewusstsein und Zuversicht entfachen oder einfach nur glücklich machen. Mutlosen Menschen kann es helfen, das große Ziel wieder zu sehen. Ein lobendes Wort signalisiert uns, dass wir auf einem guten Weg sind. Es gibt Orientierung und Kraft für den nächsten Schritt. Kurz: Wer gelobt wird, geht mit **neuer Energie** an seine Aufgaben.

Zu diesem Ergebnis kommen mehrere Studien des Psychologie-Professors Albert Bandura (Stanford University/California). Wer gelobt wird, steckt sich höhere Ziele, ist motivierter und fühlt sich stärker verpflichtet. Es gibt sogar den Effekt, dass der Gelobte seine Leistungskraft verbessert, indem er sich selbst bessere Leistungen unterstellt.

In Großbritannien wurde eine Untersuchung an Frauen zwischen 16 und 54 Jahren durchgeführt. Das Ergebnis: Ein aufrichtiges Lob löst **Glücksgefühle** aus. Die Wissenschaftler beobachteten, was in diesem Moment passiert: Die Kapillargefäße im Gesicht werden mit roten Blutkörperchen gefüllt.

perchen durchflutet. Der Teint erscheint dadurch rosa – ein Zeichen von jugendlicher Frische. Die Augen strahlen, die Gesichtszüge entspannen sich. Das Kinn hebt sich, die Stirn glättet sich. Die ganze Körperhaltung samt den Schultern spannt sich. Ein strahlendes Lächeln setzt ein (*Quelle: ICM Research*).

Kompliment oder Lob?

Was ist der Unterschied zwischen einem Kompliment und einem Lob? Beide Begriffe stehen für Formen der Anerkennung, die in unserer Gesellschaft viel zu selten ausgesprochen werden.

Ein Lob jedoch ist noch etwas **verbindlicher** als ein Kompliment: Es ist konkret und bezieht sich in erster Linie auf Verhalten und Leistungen anstatt auf Äußerlichkeiten. Sie können Ihrer Arbeitskollegin z. B. leicht ein Kompliment für ihre neue Bluse machen: *„Die Farbe steht Ihnen ausgezeichnet.“*

Mit Lob dagegen drücken Sie Ihre Wertschätzung aus: *„Ich habe in den letzten Tagen begeistert gesehen, wie intensiv Sie das Projekt vorbereitet haben. Ihre Präsentation finde ich überzeugend, und ich bin gespannt, wie sie beim Kunden ankommt.“*

Mit einem ernst gemeinten Lob kommunizieren Sie trotz **sachlicher Aussagen** auf der Beziehungsebene – Sie zeigen dem anderen, dass Sie aufmerksam sind. Die Botschaft ist: *Du bist mir wichtig. Ich beobachte dich genau, ich achte auf Details, ich spreche meine Beobachtungen aus.*

**Sach- und
Beziehungsebene**

Auch im Privatleben wichtig

Lob scheint auf den ersten Blick ein **Berufsthema** zu sein. *„Deutsche Chefs loben wenig und meckern viel“*, schreibt z. B. die *Financial Times Deutschland*. *„Mehr als die Häl-*

te der Beschäftigten haben den Eindruck, dass ihre Leistungen von ihrem Chef nicht geschätzt werden.“

Auf der anderen Seite wird jungen Führungskräften das Thema in zahllosen Büchern und Fachaufsätzen nahegebracht – stets getreu dem Motto: *„Steigere die Effizienz deiner Mitarbeiter, indem du sie mit Lob motivierst.“* Doch, das sei schon jetzt gesagt: Wer seine Mitarbeiter nur mit diesem Hintergedanken lobt, wird schnell durchschaut – und die gewünschte Wirkung bleibt aus!

Ein Lob kann Wunder bewirken, wenn es **von Herzen kommt** und eben *nicht* berechnend ist. Und: Auch Freunde, Bekannte, Lebenspartner und Familienmitglieder freuen sich über anerkennende Worte.

Vergelten Sie Gleiches nicht mit Gleichem

Vielleicht denken Sie jetzt: Ich werde doch auch nicht gelobt. Warum soll ich mir den Kopf darüber zerbrechen, wie ich anderen Menschen Anerkennung schenke? Doch auch Ihr eigenes Leben wird dadurch bereichert:



- D *„Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.“*
 In Bezug auf Lob bedeutet das, dass man sich bei Ihnen für das Gute revanchieren möchte – und Ihnen ebenfalls häufiger positive Rückmeldungen gibt. Kurz: Wer lobt, erntet selbst auch öfter Anerkennung.
- D *„Ein wenig Duft bleibt immer an der Hand, die die Rosen reicht.“* Das ist reine Psychologie: Wenn Sie sich positiv über eine andere Person äußern, neigen Ihre Zuhörer dazu, auch Ihnen positive Eigenschaften zuzuschreiben.
- D Wer großzügig Lob spendet, ist beliebt und gern gesehen. Der Hunger nach Anerkennung ist so groß, dass jeder sich gern mit Menschen umgibt, die ihn zu stillen vermögen.

Was ist lobenswert?

Fleiß, Engagement, Zuverlässigkeit – und darüber hinaus? Wenn es darum geht, Lobenswertes zu entdecken und in Worte zu kleiden, verlieren viele Menschen ihre gewohnte Eloquenz. Dabei lässt sich so vieles loben: Charaktereigenschaften, Talente, Fähigkeiten, Kenntnisse, Ideenreichtum, Leistungen ...

Echtes Lob

Ein echtes Lob ist erfüllt von Freude über einen Erfolg oder eine Anstrengung. Es kommt aus dem Bauch. Wann immer Sie dieses Glücksgefühl verspüren, sollten Sie es mitteilen: *„Ihre Ideen sind prima – und Ihr Vorschlag mit dem neuen Logo war der Knüller!“* Oder: *„Die selbst gemachten Nudeln waren köstlich. Vor allem die Soße; die hat so richtig nach Italienurlaub geschmeckt.“*

Manchmal wirkt ein **nonverbales Lob** überzeugender als der größte Redeschwall. Klopfen Sie dem Teamkollegen anerkennend auf die Schulter, halten Sie den Daumen in die Höhe, finden Sie Ihre ganz persönliche Art, Lob auszudrücken. Nur wenn Sie sich wohl in Ihrer Haut fühlen, sind Sie authentisch. Ihr Gegenüber spürt, dass Ihre Wertschätzung nicht etwa berechnend, sondern spontan und ehrlich ist.

Unechtes Lob

Zuspruch, der auf Kalkül basiert, verfehlt hingegen seine Wirkung. Wenn Lob nicht von Herzen kommt, kann es unglaubwürdig klingen, enttäuschen und demotivieren. Unechtes Lob kommt aus dem Kopf. Es verfolgt eine Absicht. Häufig steckt getarnte Kritik oder gar Nichtachtung dahinter. *„Na bitte, es geht doch!“* ist voller Ungeduld. *„Warum nicht gleich so?“* klingt vorwurfsvoll und ist wohl auch so gemeint. *„Man muss nur wollen, dann klappt es auch“* un-

terstellt mangelnde Einsatzbereitschaft. Diese Aussagen kränken. Sie sind nicht dazu geeignet, einen Menschen zu Höchstleistungen zu motivieren.

Unterschied zwischen Anerkennung und Lob

Anerkennung ist die Vorstufe zum Lob. Zeigen Sie immer Anerkennung für Leistungen, die normal gut, aber nicht herausragend sind. Als Faustregel gilt: Behandeln Sie Ihre Mitmenschen so, wie Sie selbst gerne behandelt werden möchten. Auch Sie möchten manchmal im Alltag Ihren „Normalbetrieb“, Ihre „Normal-Leistung“, gewürdigt wissen.

Äußern Sie Ihre Anerkennung regelmäßig. Anerkennung verliert auch bei häufiger Anwendung ihre Wirkung nicht.

BEISPIELE:

1. Ihre Sekretärin bewältigt Terminvereinbarungen, Kalendermanagement und Reiseplanung zu Ihrer Zufriedenheit. So können Sie Ihre Anerkennung formulieren: *„Es freut mich, dass Sie für mich tätig sind und mir den Rücken freihalten.“*
2. Ihr Lebenspartner hat diverse Kleidungsstücke für Sie aus der Reinigung abgeholt. Ihre Anerkennung: *„Danke, dass du das für mich erledigt hast.“*

Mit Lob würdigen Sie außergewöhnliche Leistungen

Lob ist die Würdigung außergewöhnlicher Leistungen und geht damit über Anerkennung hinaus. Achten Sie darauf, **konkret, sachbezogen, zur richtigen Zeit, wohl dosiert und gut formuliert** zu loben. Mehr dazu erfahren Sie im

Abschnitt „So formulieren Sie Ihr Lob richtig“ ab Seite L 60/9 in diesem Beitrag.

Seite L 60/9

WICHTIG: In unserer Wohlstandsgesellschaft ist vieles selbstverständlich und wird nicht mehr hinterfragt. **Realisieren Sie, wenn jemand Zusätzliches oder Außergewöhnliches leistet!** Zum Beispiel, wenn Ihre Assistentin auf Ihren Wunsch hin Überstunden macht, der Lieferant schneller als vereinbart liefert oder Ihr Partner seine Urlaubswünsche Ihnen zuliebe zurückstellt.

Was uns vom Loben abhält

Etliche Vorgesetzte loben nicht, weil sie Angst haben, dass der Mitarbeiter dann sofort eine Gehaltserhöhung verlangen könnte. Und auch in der Partnerschaft üben sich viele in Zurückhaltung, weil sie denken, dass ein Lob zu gefühlsduselig klingt. Ganz schwierig scheint das Lob zwischen Männern: Aus Rivalität oder aus Angst, als verweichlicht zu gelten, vermeiden viele jede Form von Anerkennung gegenüber ihren Geschlechtsgenossen.

Falls Sie Angst haben, Ihre Worte könnten zu gefühlvoll klingen, denken Sie an diesen Satz von John Masfield (engl. Dichter, 1878 bis 1967): *„Vielleicht wird alle 100 Jahre einmal ein Mensch durch Lob unglücklich, aber ganz sicher geht jede Minute etwas Gutes aus Mangel an Lob zugrunde.“*

**Keine Angst
vor Gefühlen**

Loben Sie genug?

Analysieren Sie Ihr eigenes Lobverhalten. Spenden Sie genug Lob? Und wenn nicht: Was hindert Sie daran, anderen die Anerkennung und das Lob zu schenken, das sie verdient hätten?

Schärfen Sie Ihre Wahrnehmung für die guten Eigenschaften Ihrer Mitmenschen. Trainieren Sie Ihre Beobachtungsgabe: Was fällt Ihnen positiv an Ihrem Gegenüber

auf? Welche Verhaltensweisen sind es wert, dass Sie Ihre Anerkennung zeigen oder sogar ein konkretes Lob aussprechen?

Setzen Sie öfter die „Fehler-such-Brille“ ab und die „Lob-such-Brille“ auf. Wer Gutes sucht, wird Gutes finden. Die Menschen machen viel mehr richtig als falsch. Besonders wichtig: Achten Sie auch auf die Stillen und Unauffälligen, die ihre Leistungen nicht lautstark zu Markte tragen. Suchen Sie aktiv nach dem Guten – und loben Sie mehr.



Setzen Sie öfter einmal die „Fehler-such-Brille“ ab und die „Lob-such-Brille“ auf.

Eltern sind Vorbilder

Vielleicht kennen Sie die Geschichte der Mutter von Arnold Schwarzenegger. Sie soll zu ihrem Sohn immer wieder gesagt haben: *„Egal was du machst, du wirst erfolgreich sein!“* Dabei soll sie Arnold jedes Mal auf die Schulter geklopft haben. Sicherlich hat dieser Zusage ihm das nötige Selbstbewusstsein gegeben: Arnold wurde Bodybuilder und gewann im Alter von 20 Jahren den ersten von fünf „Mister Universum“-Titeln, sieben „Mister Olympia“-Titel folgten. ▶

Er machte ein Vermögen als Immobilienmakler und Restaurantbesitzer, heiratete in den Kennedy-Clan ein, wurde als Hollywood-Schauspieler berühmt und wechselte anschließend in die Politik: als Gouverneur von Kalifornien. Der Satz seiner Mutter „*Egal was du machst, du wirst erfolgreich sein*“ hatte sich bestätigt. Natürlich klingt die Geschichte wie ein typisches amerikanisches Märchen, doch im Kern steckt ein Funken Wahrheit.

Aufrichtiges Loben kann man bereits in Kindertagen erlernen. Gefragt sind hier die Eltern: Sie üben eine wichtige Vorbildfunktion aus. Aber natürlich können Sie auch noch im Erwachsenenalter lernen, ehrliches Lob auszusprechen. Die folgenden Hinweise helfen Ihnen dabei.

So formulieren Sie Ihr Lob richtig

Ein Lob ist für den Empfänger ein positives Feedback zu einem konkreten Anlass. Dabei ist wichtig zu wissen: Was für Sie als Lobenden lediglich eine kurze Rückmeldung sein kann, beschäftigt den anderen vielleicht noch lange Zeit! Achten Sie deshalb ganz besonders auf die folgenden **sechs Grundregeln des Lobens**:

1. Loben Sie sofort

Damit Ihr Lob beim Gegenüber authentisch wirkt und eine positive Wirkung erzielt, ist es wichtig, es sofort in der jeweiligen Situation auszusprechen – und nicht erst Tage später. Wenn Sie jemanden loben können, tun Sie's sofort!

FALSCH: Drei Monate später: „*Was ich dir immer schon sagen wollte: Eure Weihnachtsparty im vergangenen Jahr hat mir gut gefallen.*“

RICHTIG: Am Abend der Einladung: „Besten Dank für dieses schöne Ereignis. Die Party ist wirklich sehr gelungen – vom köstlichen Buffet über die stimmungsvolle Dekoration passt einfach alles.“

Die Regel „Loben Sie sofort!“ ist besonders wichtig im Geschäftsleben. Denn manche Vorgesetzte führen Listen darüber, was ihnen bei ihren Mitarbeitern angenehm auffällt – um diese Liste dann bei der jährlichen Abteilungsfeier abzarbeiten. Lob und Anerkennung müssen aber **spontan** und **zeitnah** erfolgen. Nur dann wirken sie glaubhaft.

2. Nehmen Sie sich Zeit

Ihr Lob muss beim anderen ankommen, sonst verpufft die Wirkung. Loben Sie nicht zwischen Tür und Angel! Nehmen Sie sich Zeit für Ihr Lob, und achten Sie darauf, dass auch Ihr Gegenüber Zeit hat, das Lob anzunehmen.

Im Geschäftsleben können Sie ruhig einen Gesprächstermin oder ein gemeinsames Mittagessen vereinbaren – oder zumindest für einige Minuten zu dem Kollegen ins Büro gehen (bei geschlossener Tür!).

Im Privatleben bieten sich gemeinsame Mahlzeiten oder andere ruhige Minuten zu zweit an. Achten Sie in jedem Fall auf **Blickkontakt**: Wer lobt, sollte seinem Gegenüber in die Augen sehen und dann sofort ausdrücken, was der andere gut gemacht hat.

3. Loben Sie präzise

Je detaillierter Sie beschreiben können, was Ihnen gefallen hat oder was Sie schätzen, desto besser. Machen Sie Ihr Lob stets an einer bestimmten Sache fest. Zum Beispiel im Geschäftsleben:

FALSCH: „Die Präsentation ist gut gelaufen!“

RICHTIG: *„Prima, wie souverän Sie die Einwände des Kunden behandelt haben. Den haben Sie sichtlich überzeugt. Ich bin positiv überrascht, wie sicher Sie mittlerweile bei diesem Thema sind.“*

Oder im Privatleben:

FALSCH: Ein knappes „Schön!“ zu einem Grundschulkind.

RICHTIG: *„Deine Schrift ist heute ganz besonders ordentlich. Ich kann alles gut lesen, und du bist immer auf der Linie geblieben. Super!“*

4. Loben Sie individuell

Vergleichendes Lob ist immer problematisch. Es hebt zwar die Leistung des einen hervor, wertet aber gleichzeitig die Arbeit eines anderen ab. Lassen Sie sich vor allem nicht in Versuchung führen, verschiedene Menschen (Mitarbeiter, Kollegen, Schulkinder ...) direkt miteinander zu vergleichen! Solche direkten Gegenüberstellungen werden häufig auch von denen, die Sie loben, als unangenehm empfunden. Es entsteht schnell das Bild eines „Strebers“.

FALSCH: *„Herr Köster, Sie sind mein bester Mann! Sie machen Ihre Sache viel besser als die anderen im Team.“*

RICHTIG: *„Herr Köster, ich habe gerade Ihre Unterlagen gesehen. Sie haben ausgezeichnete Arbeit geleistet. Ich bin sehr zufrieden damit, in welcher kurzen Zeit Sie das Projekt erfolgreich abgeschlossen haben.“*

Werten Sie andere nicht ab

5. Übertreiben Sie nicht

Lob ist wie Dünger: Wohldosiert kann er ein zartes Pflänzchen zu einem Baum mit tiefen Wurzeln heranwachsen lassen. Zu freigiebig ausgeteilt, kann er eine ganze Ernte zunichte machen. Loben Sie deshalb **wohldosiert**.

Bedenken Sie: Lob sollte gezielt auf besondere Leistungen hinweisen. Wenn Sie jede Kleinigkeit oder Selbstver-

ständigkeit loben, haben Sie keine Möglichkeit mehr, besondere Leistungen hervorzuheben – es sei denn, Sie tragen „sehr dick“ auf. Dadurch würde Ihr Lob aber wieder unglaubwürdig.

Bitte vermeiden Sie jede Form von Übertreibung. Ein Lob muss immer ehrlich, fundiert und konkret ausgesprochen werden.

6. Loben Sie unter vier Augen

Damit Ihr Lob aufrichtig ankommt, sollten Sie es außerdem *nicht* vor einer großen Runde – nach dem Motto „Alle mal herhören!“ – aussprechen. Besser ist es, wenn Sie den anderen **unter vier Augen** loben. Einzige Ausnahme: Es handelt sich um eine öffentliche Ehrung.

Sie kennen das anders? Sie sind der Meinung: „Je öffentlicher, desto wirksamer?“ Bitte bedenken Sie: Es haben sich schon ganze Teams gegen eine Kollegin gerichtet, nur weil sie vom Chef wegen besonderer Leistungen herausgestellt wurde!

Die meisten beruflichen Erfolge beruhen heutzutage auf Teamwork, wobei jedes Gruppenmitglied mittelbar oder unmittelbar zum Erfolg beiträgt. Deshalb sollte das öffentliche Teamlob an alle gehen – und ggf. ein separates Sonderlob unter vier Augen an den einzelnen Mitarbeiter. Der kann dann immer noch auf die Frage „*Wieso strahlst du denn so?*“ entscheiden, ob er über das Lob berichtet – oder es wie ein Schatzkästchen für sich behält.

Ein Lob ist ein Lob

Das richtige Loben ist eine kleine Kunst. Um sie vollständig zu beherrschen, gilt es, auch die folgenden Grundsätze zu beachten:

Keine Verknüpfung von Lob und Kritik

Verbinden Sie ein Lob *nicht* mit Kritik, nach dem Motto: Erst loben, dann tadeln. Das verwirrt nur: Es neutralisiert das Lob, und der positive Effekt ist dahin.

Eine bei vielen Menschen verbreitete Form der Kritik ist die „Sandwich-Methode“. Dabei wird die Kritik zwischen anerkennende, lobende Worte gepackt – wie der Belag zwischen die beiden Scheiben eines Sandwichs. Das Negative soll so für den Kritisierenden leichter zu formulieren und für den Kritisierten besser zu verkräften sein.

Was auf den ersten Blick als cleverer Schachzug erscheint, hat aber einen großen Haken: Der andere kann sich nicht wirklich über das Lob freuen – und rechnet künftig bei jedem netten Wort mit einem Haken, getreu dem Motto: *„Das war toll, aber ...“*

Loben ohne Hintergedanken

„Das war prima! Wenn Sie das nächste Mal noch an die Ersatzstifte denken ...“

Auch hier schmälert der kleine Zusatz die Wirkung des Lobs. Kein Wunder, wenn sich der Betroffene wie ein kleines Kind fühlt und sich zu rechtfertigen beginnt.

Ein Lob zeigt nur dann seine volle Wirkung, wenn Sie es aufrichtig und authentisch meinen. Es sollte deshalb **nie unter einer Bedingung** daherkommen, auch nicht nach dem Motto: Erst loben und dann einen Berg von Arbeit verteilen (*„Das kann niemand so gut wie Sie!“*). Ihre Mitmenschen lernen schnell, die Absicht dahinter zu deuten (*„Das sagt er nur, weil er etwas von mir will.“*).

**Ohne Wenn
und Aber**

Hüten Sie sich auch vor dem **ingeschränkten Lob** (*„Das haben Sie ziemlich gut gemacht“*, *„Das war eigentlich schon ganz anständig“* oder *„Das war gar nicht schlecht.“*). Solches Lob hat einen bitteren Beigeschmack und verfehlt seine Wirkung.

Vor allem aber: Hüten Sie sich vor dem **abwertenden Lob** („*Ganz ordentlich jetzt, früher waren Sie ja eine Niete!*“ Oder: „*Recht gute Arbeit! Aber nächstes Mal sollten Sie versuchen ...*“). Vielfach ist das nicht einmal böse gemeint, sondern nur unbeholfen; ein Lob auszusprechen mag Ihnen vielleicht peinlich sein. Egal: Der Schuss geht garantiert nach hinten los!

Der Ton macht die Musik

Der Ton macht die Musik – auch beim Loben. Wählen Sie deshalb Formulierungen, die **uneingeschränkt positiv** sind.



Also zum **BEISPIEL**:

„*Ihr Vorschlag klingt vielversprechend*“ anstatt
 „*Das klingt nicht uninteressant*“. Oder:
 „*Dein Text ist sehr spannend*“ – Punkt!

Lassen Sie das Lob isoliert stehen. Ihr kritisches „Aber ...“ formulieren Sie zu einem anderen Zeitpunkt. Typische Bemerkungen wie „*Das war nicht schlecht ...*“, „*ganz anständig*“ oder „*besser als beim letzten Mal*“ sind kein Lob, sondern lauwarmer Phrasen, auf die Sie besser verzichten sollten.

Was tun, wenn es nicht viel zu loben gibt?

Es kommt vor, dass jemand zu loben ist, bei dem es eigentlich gar nicht viel zu loben gibt oder „wo die Chemie nicht stimmt“. Was tun?

ERSTE REGEL: Persönliche Ressentiments zurückstellen.

ZWEITE REGEL: Kein Lob aussprechen, das auf Unehrllichkeit beruht. Einen Menschen übertrieben zu loben, dessen Schwächen auch andere kennen (und die vermutlich dem Betroffenen auch selbst bewusst sind), ist falsch.

Die Wahrheit durch Verständnis ausbalancieren

Es kommt darauf an, die Wahrheit vorsichtig auszusprechen. Mit viel Fingerspitzengefühl sollten Sie Negatives positiv formulieren und Unangenehmes angenehm. Sie dürfen also z. B. schon sagen,

- ▶ dass XY kein einfacher Partner/Kollege für Sie ist,
- ▶ dass er es sich/anderen nicht immer leicht macht oder
- ▶ dass es anstrengende Zeiten gegeben hat.

In einem zweiten Schritt können Sie das Negative dann abschwächen bzw. entschuldigen und Ihr Lob anbringen. Sie können etwa sagen:

„Ich wusste um Ihre hohe private Belastung und musste feststellen, dass Ihre Konzentration am Arbeitsplatz zeitweise nachgelassen hatte und die Fehlerstatistik anstieg. Umso mehr freut es mich, dass Sie die Qualitätsvorgaben mittlerweile erfüllen und der Kunde zufrieden ist.“



„Ich fluche oft innerlich über deine penible Genauigkeit und dein Arbeitstempo. Doch heute hat uns deine Sorgfältigkeit prompt vor einem schlimmen Kalkulationsfehler bewahrt. Darüber bin ich froh.“

TIPP: Auch Kritik muss konkret sein. Verallgemeinern Sie nicht, sondern halten Sie sich an die Fakten.

Falsch: „Sie kommen nur noch zu spät!“

Richtig: „Sie sind in der letzten Woche drei Mal zu spät erschienen.“

Ein Lob muss zur Art der Beziehung passen

„Ein Lob ist so viel wert wie der Mensch, der es ausspricht“, formulierte einst Miguel de Cervantes (1547 bis 1616), spanischer Dichter und Erfinder des „Don Quijote“.

Bei diesem Punkt geht es um die Beziehungsebene: Es ist leichter, einem Freund etwas Nettes zu sagen als einem Fremden. Dennoch lohnt es sich, hin und wieder mutig nach vorn zu preschen – auch und gerade wenn der zu Lobende ein „schwieriger Mensch“ ist. Bekanntschaften und Freundschaften festigen sich nämlich gerade dadurch, dass man einander Anerkennung zuteil werden lässt.

Dennoch muss Ihr Lob natürlich zu der Art der Beziehung passen. Und Ihr Gegenüber muss darauf vertrauen können, dass Sie Ihre Worte wirklich ehrlich – und ohne ironischen Unterton – meinen. Das gilt vor allem dann, wenn Ihr Lob einem Mitbewerber oder Rivalen gelten soll.

Denken Sie zu guter Letzt bitte an Ihre Glaubwürdigkeit: Wer ins Gesicht lobt und hinter dem Rücken des anderen das Gegenteil erzählt, wird nicht mehr ernst genommen, sobald dieses Verhalten durchsickert. In diesem Fall hätten Sie Ihre Integrität komplett verspielt.

So gelingt der Transfer in die Praxis

Es gibt viele Beispiele, die Anlass für ein Lob sind: eine besondere Leistung, die schlanker gewordene Figur, ein leckeres Abendessen oder das fertig gestellte Eigenheim. Schärfen Sie Ihre Beobachtungsgabe für die besonderen Dinge im Alltag, die eine Anerkennung wert sind. Nehmen Sie sich am besten **jeden Tag** vor, mindestens einem Menschen ein ehrliches Lob auszusprechen!

Lobende Worte fallen Ihnen am leichtesten, wenn Sie sie als **Ich-Botschaft** formulieren: „*Ich freue mich sehr, dass ...*“ Oder: „*Das hat mir gut gefallen.*“ Oder noch ein wenig emotionaler: „*Da war ich ganz stolz auf Sie.*“ Lassen Sie ruhig ein wenig Begeisterung durchklingen.

Hier gleich noch ein paar konkrete Redewendungen:

- ▮ „*Wann immer ich einen Rückschlag hatte, warst du da. Dafür möchte ich dir danken.*“

- ▷ *„Deine Unterstützung ist für mich sehr wertvoll. Danke von ganzem Herzen.“*
- ▷ *„Es ist ein Glück, dass wir Sie haben, weil ...“*
- ▷ *„Es macht richtig Spaß, mit dir/Ihnen zusammenzuarbeiten.“*
- ▷ *„Ich schätze Ihre Meinung sehr.“*
- ▷ *„Ihr Hinweis hat mir sehr geholfen.“*
- ▷ *„Es ist ein Vergnügen, dir zuzuhören.“*
- ▷ *„Es ist ein Genuss, Ihre Texte zu lesen.“*
- ▷ *„Ihre Art und Weise ist genau das, was wir hier brauchen, um voranzukommen.“*
- ▷ *„Ihre Beiträge sind fundiert und durchdacht.“*
- ▷ *„Es gibt mir ein gutes Gefühl, mich auf Sie verlassen zu können.“*
- ▷ *„Als ich das hörte, war ich richtig stolz auf dich.“*
- ▷ *„Dass Sie trotz des Ansturms am Adventssamstag die Kunden so freundlich und zuvorkommend beraten haben, hat mich sehr gefreut. Herzlichen Dank.“*

EXTRA

TIP

Erzählen Sie Geschichten – lebendig und kraftvoll

Es wurde oben bereits erwähnt: Seien Sie konkret, wenn Sie loben, und verzichten Sie auf Pauschalaussagen. Besonders überzeugend wirkt Ihr Lob, wenn Sie es mit passenden Geschichten aus Ihrem eigenen Erleben „würzen“. Zum Beispiel so:

Sagen Sie nicht: *„Toll, wie Sie sich immer einsetzen!“*, sondern erzählen Sie folgende selbst erlebte Geschichte: *„Ich erinnere mich noch an den Umzug. Der Karton mit den Terminmappen war spurlos verschwunden.“* ▶

Sie haben gesagt: ‚Vorher gehe ich hier nicht raus!‘ Und Sie haben den Karton wirklich aufgestöbert – im Keller, wo er eigentlich gar nicht sein konnte. Auch heute Vormittag haben Sie wieder diesen großen Einsatz gezeigt, als Sie ... [aktuell zu lobende Situation beschreiben]. Das hilft mir sehr, dass ich mich so auf Sie verlassen kann. Ich danke Ihnen.“

Lob annehmen – eine Kunst für sich

Nicht nur Loben will gelernt sein. Auch Gelobtwerden kann schwierig sein. Die meisten Menschen haben nie gelernt, mit Lob umzugehen. Vielen ist es ausgesprochen peinlich, gelobt zu werden, und sie werden in solchen Situationen unsicher. Manche erröten.

Weil ihnen das Lob unangenehm ist, lassen sich die Menschen einiges einfallen, darauf zu reagieren. Beispielsweise mit solchen Killer-Phrasen:



- „Das sagst du doch zu jeder Frau.“
- „Das war doch nichts Besonderes.“
- „Ich habe eben Glück gehabt.“
- „Das hätte doch jeder gekonnt.“
- „Das war Zufall.“
- „Auch ein blindes Huhn findet mal ein Korn.“
- „Noch einmal gelingt mir das bestimmt nicht.“

Sie erkennen sich selbst wieder? Dann denken Sie daran: Lob und Anerkennung sind **Geschenke**, die man nicht zurückweist, sondern für die man sich bedankt. Erlauben Sie sich selbst, sich darüber zu freuen. Ihre Freude und Ihr Dank sind eine Bestätigung für denjenigen, der die Anerkennung ausgesprochen hat. Beide sind Gewinner.

Auf das Understatement, die eigenen Leistungen herunterzuspielen und damit zu kokettieren, dürfen Sie in unserer Kultur heutzutage verzichten. Mit abweisenden Reaktionen wie den obigen schmälern Sie nämlich nicht nur Ihre eigene Leistung, sondern stoßen Ihr Gegenüber auch vor den Kopf.

Die Folge: Der andere hält sich das nächste Mal vielleicht lieber ganz zurück.

Besser: Genießen statt zweifeln

Einige Menschen reagieren auch mit versteckten Botschaften, die weitere Verstärkung fordern: „*Meinst du das wirklich ...?*“ Wer würde auf diese Frage schon mit „*Nein*“ antworten?

Denken Sie auch daran: Loben ist kein Tennismatch, kein Pingpong – Sie müssen die Anerkennung nicht erwidern. Genießen Sie einfach die Worte, und freuen Sie sich über die frische Motivation.

Ich empfehle Ihnen folgende Reaktionen:

- ▶ „*Vielen Dank für die Blumen. Sie haben sehr aufmerksam zugehört.*“
- ▶ „*Es freut mich, dass es dir gefallen hat.*“
- ▶ „*Für mich ist es das allerschönste Lob, wenn meine Kunden zufrieden sind. Vielen Dank.*“
- ▶ „*Sie sind sehr aufmerksam. Danke für die anerkennenden Worte.*“
- ▶ „*Die Mühe hat sich gelohnt, wenn du zufrieden bist. Danke schön.*“
- ▶ „*Ich habe lange daran gearbeitet. Schön, dass Sie die Mühe und Sorgfalt anerkennen.*“
- ▶ „*Mir hat es sehr viel Spaß gemacht – gut zu wissen, dass es Ihnen auch gefallen hat.*“



► *„Das haben Sie schön ausgedrückt. Vielen Dank für diese beflügelnden Worte.“*

Oder lächeln Sie – und sagen Sie einfach nur Danke!

Zusammenfassung:

9 Punkte für mehr Lob und Anerkennung

1. Nehmen Sie sich vor, mehr zu loben. Faustregel: Täglich mindestens einem Menschen ein Lob zukommen lassen!
2. Schulen Sie Ihre Beobachtungsgabe: Was fällt Ihnen an Ihren Mitmenschen positiv auf? Setzen Sie öfter die „Fehler-such-Brille“ ab und die „Lob-such-Brille“ auf.
3. Loben Sie sofort, aber mit Muße – Ihr Lob muss beim Empfänger auch ankommen können.
4. Loben Sie präzise und so detailreich wie möglich – unter vier Augen.
5. Loben Sie individuell, und ohne Vergleiche mit anderen zu ziehen.
6. Loben Sie ohne Hintergedanken. Verknüpfen Sie Ihr Lob nicht mit Kritik, Einschränkungen oder Abwertungen. Formulieren Sie uneingeschränkt positiv.
7. Ein Lob muss zur Art der Beziehung passen. Bleiben Sie ehrlich, und verzichten Sie auf „Lobhudelei“.
8. Lob und Anerkennung sind nicht nur im Berufsleben, sondern vor allem auch im Privatleben wichtig. Sie sind sowohl verbal als auch nonverbal (Schulterklopfen, hochgereckter Daumen ...) möglich.
9. Wenn Sie selbst gelobt werden: Nehmen Sie das Lob an! Ein Lob ist ein Geschenk, für das Sie sich bedanken (und das Sie nicht zurückweisen) sollten.