

Erwischen Sie Ihre Mitarbeiter möglichst bei guten Leistungen

Lob und Anerkennung als Stimmungs- und Leistungsturbo:
Führungstipp von HelfRecht-Vorstand Volkmar Helfrecht

von Volkmar Helfrecht

Mal ehrlich: Wie halten Sie es mit Lob und Anerkennung? Nehmen Sie gute Leistungen Ihrer Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter sehr bewusst wahr? Und würdigen Sie diese durch eine persönliche Rückmeldung? Oder handeln Sie eher nach dem Motto: „Wenn ich nicht zufrieden bin, dann sage ich es schon . und wenn ich nichts sage, dann bin ich zufrieden!“ Damit verpassen Sie enorme Chancen.

Mehr als zwei Drittel aller Arbeitnehmer in Deutschland schieben Dienst nach Vorschrift. So das seit Jahren gleich bleibende Kernergebnis der „Gallup-Studie“, die seit 2001 regelmäßig das Engagement in deutschen Firmen untersucht. Einer der Hauptgründe für die Unzufriedenheit der Beschäftigten ist die mangelnde Akzeptanz ihrer Leistung durch ihre Vorgesetzten. Ein enormes Potenzial also für die Führungskraft: Mit geringem Aufwand (mehr Wertschätzung, mehr Anerkennung) ließe sich eine deutliche Leistungssteigerung im Team erreichen.

In einem Interview mit der „Süddeutschen Zeitung“ legte Marco Nink, Projektverantwortlicher für die „Gallup-Studie“, den Finger deutlich in die Wunde: Das mangelnde Engagement liegt an schlechter Führung. Es fängt an mit einem Mangel an Lob und Anerkennung für gute Arbeit, die geleistet wurde. Das vermissen sechs von zehn Befragten. Dabei ist das ein ganz entscheidender Motivationsfaktor. Aus anderen Studien weiß man, dass jeder zweite Deutsche von Glückserlebnissen berichtet, wenn er gelobt wird oder eine Würdigung erfährt.

Sorgen Sie für Glückserlebnisse bei der Arbeit

Wenn zwei Drittel der Beschäftigten Dienst nach Vorschrift machen, sind die schlechten Ergebnisse beinahe vorprogrammiert. Es lohnt sich deshalb für Sie und Ihr Unternehmen, das ungenutzte Potential zu aktivieren, indem Sie gezielt daran arbeiten, dass der Anteil der „Willigen“ steigt. Beispielsweise durch eine ehrliche Anerkennung von Leistung. Es gibt hierfür einen ganz einfachen Leitfaden: „Erwischen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst bei guten Leistungen! Sorgen Sie so für mehr Glückserlebnisse bei der Arbeit!“

Anlässe für ein berechtigtes Lob gibt es viele. Hier einige Beispiele:

- Ein Kunde äußert sich besonders positiv darüber, wie er von einem Mitglied Ihres Serviceteams betreut wurde.
- Ein Mitarbeiter tätigt einen besonderen Verkaufsabschluss oder überschreitet die mit ihm vereinbarten Ziele.
- Eine Mitarbeiterin bringt sich engagiert in Sonderaufgaben oder bereichsübergreifende Aktivitäten ein und springt vorbildlich ein, wenn es am Mann ist.
- Ein Teammitglied hat eine Krankheitsvertretung für einen Kollegen außergewöhnlich gut gemeistert.
- Eine Messe oder sonstige Veranstaltung wurde glänzend organisiert und hat entsprechende Ergebnisse gebracht.
- Ein Vorschlag, der zur Kostenersparnis beiträgt.
- Ideen, die Sie für den Unternehmens-Jahreszielplan erhalten haben.
- Verbesserungsvorschläge generell.
- ö

Sie sehen: Es gibt viele Möglichkeiten und Anlässe, Mitarbeiter bei guten Leistungen zu erwischen und ihnen hierfür Anerkennung auszusprechen. Man muss diese Leistung nur erkennen.

Ermöglichen Sie gute Leistungen

Wichtig aber auch: Sie müssen in Ihrem Unternehmen die Grundlagen dafür schaffen, dass Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gute Leistungen bringen und sich ein Lob verdienen können. Dazu gehören etwa klar definierte Hauptaufgaben und Verantwortlichkeiten, Zielvereinbarungs- und Beurteilungsgespräche, Schulung im methodischen Arbeiten, mitwirken lassen an den Zielplänen oder auch das Einbinden ins Qualitäts- und Innovationsmanagement.

Voraussetzung, um gute Leistung sichtbar machen zu können: Vereinbaren Sie mit Ihren Teammitgliedern konkrete, messbare Ziele mit festen Terminen. So ist deren Leistung stets nachvollziehbar und kontrollierbar. Und Sie haben einen berechtigten Anlass, einen Mitarbeiter zu loben, wenn er in seinem Zielfortschritt nachweislich vorankommt. Das zeigt übrigens, dass ein gewisses Maß an Kontrolle auch dort sinnvoll und notwendig ist, wo die Mitarbeitenden sehr eigenverantwortlich agieren. Denn ohne die Kontrolle, wie sie mit ihrer Arbeit vorankommen, ist keine Anerkennung möglich.

Sammeln Sie gute Leistungen

Registrieren Sie möglichst auch die kleinen Teilerfolge, die für sich allein nicht unbedingt einer besonderen Erwähnung wert sind. Sammeln Sie solche Erfolgssteine am besten schriftlich. Legen Sie sich beispielsweise für jeden Ihrer Mitarbeiter eine kleine Aufstellung an: Was schätze ich besonders an Herrn S.? Notieren Sie

hier positive Eindrücke, auf die Sie nicht unverzüglich mit einem Lob reagieren wollen oder können. Sprechen Sie den Mitarbeiter dann bei passender Gelegenheit darauf an, wie Sie sich über seine Fortschritte freuen. Sie werden freudige Überraschung und einen weiteren Motivationsimpuls auslösen. Auch für Ihr nächstes Mitarbeitergespräch wird sich diese kleine Liste der persönlichen Erfolge als gute Grundlage erweisen.

Dadurch, dass Sie durch ein begründetes Lob individuelle Anerkennung aussprechen, zeigen Sie Ihrem gesamten Team, dass Sie als Chef tatsächlich mitbekommen, was jeder Einzelne leistet, und dass Sie dies auch wertschätzen.

Ein „Danke, gut gemacht!“ kostet Sie nichts

Also: Nehmen Sie gute, erst recht außergewöhnliche Leistungen nicht als selbstverständlich hin. Halten Sie Augen und Ohren offen und erwischen Sie Ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter möglichst bei guten Leistungen. Ein spontanes „Danke, gut gemacht!“ kostet nichts, kann sich aber spürbar auszahlen. Aber Achtung: Übertreiben Sie nicht. inflationär angewendetes oder auch „taktisches“ Lob, weil Sie meinen, mal wieder das Team motivieren zu müssen, kann die Wirkung ehrlich gemeinter Anerkennung nachhaltig entwerten.

Machen Sie sich deshalb folgenden Grundsatz zu Eigen: Es muss eine wirklich lobenswerte Leistung vorliegen, die Sie ehrlich, dosiert und spontan (im Einzelfall vielleicht später noch einmal vor einer angemessenen Gruppe) anerkennen. Sonst verliert dieses Instrument sehr schnell an Wirkung und Bedeutung. Und das wäre doch sehr schade. ☹

Zum Autor:



Volkmar Helfrecht ist Vorstand der HelfRecht Unternehmerische Planungsmethoden AG, Bad Alexandersbad (www.helfrecht.de). Wenn Sie mehr über das Planungs- und Managementsystem von HelfRecht erfahren wollen oder wenn Sie wissen wollen, wie Sie vom HelfRecht-System (Führungskompetenz, Selbstorganisation, Ziel- und Zeitmanagement, Unternehmensführung) profitieren können, erreichen Sie Volkmar Helfrecht unter E-Mail v.helfrecht@helfrecht.de oder per Telefon unter 09232/6010.

Buchtipp zum Thema:



Werner Bayer / Christoph Beck / Äbtissin M. Laetitia Fech: **Mitarbeiter und Teams zu Bestleistungen führen. 26 Erfolgsbausteine für Teamentwicklung und Mitarbeiterführung.** HelfRecht Verlag, 2011, 283 Seiten, gebunden, 39,90 Euro.

→ [Inhaltsverzeichnis und Leseproben](#)

Trainingstipp zum Thema:

Wenn Sie sich intensiver mit Ihrem Führungsverhalten beschäftigen möchten, empfehlen wir Ihnen unser [Intensivtraining sFit für Führung%](#)

Wir sind gerne telefonisch für Sie da (+49 9232 6010). Oder schicken Sie uns eine [E-Mail](#).

© HelfRecht-Unternehmerzentrum, Bad Alexandersbad