



**7 SPRACHEN DER WERTSCHÄTZUNG**

**Günter W. Remmert**

(Cartoons: Mit freundlicher Genehmigung von Werner Tiki Küstenmacher  
VNR Verlag für die Deutsche Wirtschaft AG)

## Dale Carnegie



***Wer mit Anerkennung spart,  
spart am falschen Ort.***

**Dale Carnegie (1888-1955)**  
**Amerikanischer Kommunikationstrainer**

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Wortwolke Wertschätzung

Zutrauen Vertrauen  
 Dank Ausreden-Lassen Ermunterung Lächeln  
 Herzlichkeit Beachtung  
 Kompliment Liebenswürdigkeit  
 Zuwendung Hilfsbereitschaft Rücksicht  
 Anteilnahme Vortritt-Lassen Aufmerksamkeit  
 Anhören Freundlichkeit Höflichkeit  
 Loben Ernstnehmen Wohlwollen  
 Respekt Anerkennung



Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Vorüberlegungen



- Das Gegenteil von Wertschätzung:  
Die Abwertung
- Wie funktioniert Verstehen?  
Die Rolle des Empfängers einer Botschaft



Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Keine Abwertungen



- ➔ des Anderen, z.B. durch respektloses, unfaires, unhöfliches Verhalten
- ➔ des Themas, z.B. durch Tabuisierung, Verschweigen, Ironisierung
- ➔ seiner selbst, z.B. durch Unter- oder Überforderung, Dauerstress, Selbstverletzung oder Selbstausbeutung



Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Wie Verstehen funktioniert

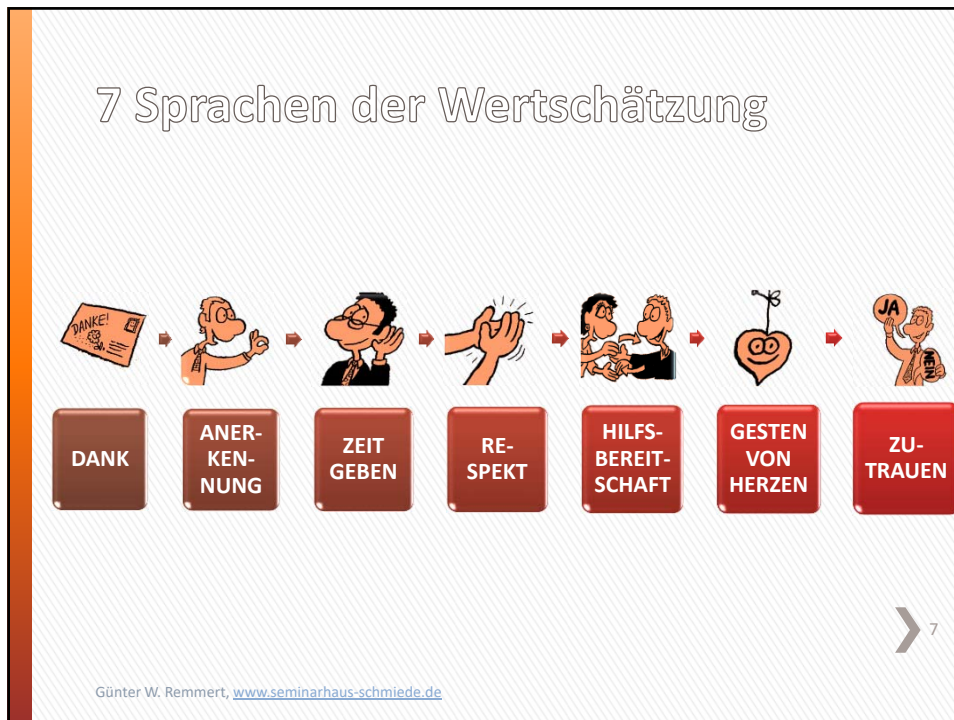


***Der Hörer,  
nicht der Sprecher,  
bestimmt  
die Bedeutung einer Aussage.***

**Heinz von Foerster (1911-2002)  
Österreichischer Physiker,  
Mitbegründer der Kybernetik**



Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)



## Riskantes Verhalten

- ➔ **Wertschätzung wird nicht ausgesprochen („Nicht geschimpft, ist genug gelobt ...“)**
- ➔ **Anerkennung wird zwar ausgedrückt, kommt jedoch nicht an**
- ➔ **Anerkennung kommt nicht von Herzen, sondern wird planmäßig verteilt („Plastik-Lob“)**

➤ 8

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Das „Zauberwörtchen“



- Was du auch immer erreichen willst,  
vergiss nicht,  
dankbar für das zu sein, was du schon hast.



Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Wofür man sich bedanken kann



- Genauigkeit, Pünktlichkeit, Zuverlässigkeit, Verständnis, Unterstützung, Zuhören usw.
- Einhalten von Spielregeln
- Eingebachte Energie und Freude
- Gute Zusammenarbeit
- Mut, eine kontroverse Meinung zu äußern
- Meistern einer schwierigen Situation usw.



Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Wertschätzender Dank



- Konkrete Beobachtung:  
*„Das hast du getan: ...“*
- Ausgelöstes Gefühl:  
*„So habe ich mich dabei gefühlt: ...“*
- Eigenes spezielles Anliegen/Bedürfnis:  
*„Dieses Anliegen von mir hat sich erfüllt: ...“* > 11

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Beispiel



- Wenn ich daran denke, wie Sie ... gesagt haben (**Beobachtung**),
- ist meine Zuversicht gewachsen, dass wir mit ... auf dem richtigen Weg sind (**Bedürfnis**).
- Ich habe mich über Ihre Bemerkung gefreut (**Gefühl**).
- Für Ihren Beitrag danke ich Ihnen (**Dank**). > 12

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Anerkennung



- ➔ Auf Einsatz, Leistung oder Haltung einer Person bezogen
- ➔ Auf gleicher Augenhöhe
- ➔ Wertschätzende Rückmeldung

➤ 13

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Anerkennung äußern



- ☑ Spezifisch und konkret
- ☑ Aufrichtig und authentisch
- ☑ Selbst sog. Fehler zeigen Anerkennenswertes
- ☑ Spontan
- ☑ Auch in Abwesenheit der Person
- ☑ Auch körpersprachlich
- ☑ Anerkennen Sie öffentlich, kritisieren Sie privat
- ! Fragen Sie nie nach einem Gefallen, nachdem Sie sich anerkennend geäußert haben

➤ 14

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Kompliment

- ➔ Positive Rückmeldung
- ➔ Eher auf Äußeres bezogen
- ➔ Gesprächseröffnung



➤ 15

Günter W. Rimmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Loben

- ➔ Jede Bewertung ist ein Urteil
- ➔ Bezieht sich auf Leistung oder Ergebnis
- ➔ Tauschcharakter: Leistung > gute Note
- ➔ Prämien werden „ausgelobt“
- ➔ Implizite oder explizite Absicht: „Weiter so!“



➤ 16

Günter W. Rimmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)



## Tücken des Lobens



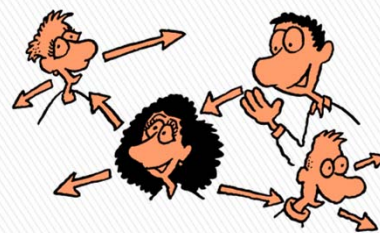
Lob ist **die dunkle Schwester der Wertschätzung**, denn

- ➔ wer urteilt, stellt sich über den Beurteilten
- ➔ wer loben darf, darf auch tadeln
- ➔ Autoritäten beanspruchen Bewertungsmonopol
- ➔ Urteilen ist Ur-Teilen = Trennen
- ➔ Gelobt wird von oben nach unten: hierarchisch
- ➔ Gefahr der Manipulation

➤ 17

Günter W. Rimmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Positive Gerüchtebildung



- ➔ Was macht jemand gut?
- ➔ Was kann sie/er?
- ➔ Was gelingt ihr/ihm?
- ➔ Welche Kompetenzen hat sie/er?

Was ich positiv vom anderen gehört habe,  
erzähle ich dann weiter...

➤ 18

Günter W. Rimmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Respekt

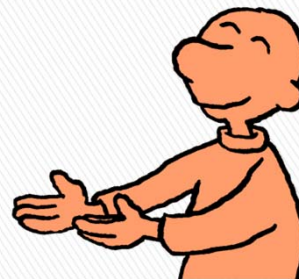


- ➔ Von „*respicere*“ – lat. „zurück sehen“  
> Rücksicht, schuldige Achtung zeigen
- ➔ **Vertikaler Respekt:** aufschauend, Anerkennung einer besonderen Leistung oder Persönlichkeit

➤ 19

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Höflichkeit



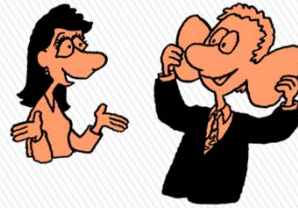
### Horizontaler Respekt:

- ➔ Höflichkeit als Verhalten, in dem sich die Achtung für Andere ausdrückt
- ➔ Respekt und Rücksichtnahme in Bezug auf Mitmenschen
- ➔ Tugend des täglichen Umgangs miteinander
- ➔ Schmierstoff des Zusammenlebens
- ➔ Anerkennung der Menschenwürde

➤ 20

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Sich Zeit nehmen



→ Dialog = qualitativer Austausch auf gleicher Augenhöhe, gemeinsam genutzte wertvolle Zeit

### **Kennzeichen:**

→ Sich selbst einbringen, z.B. mit Wünschen, Gefühlen, Betroffenheit, bewegenden Momenten und zum Gespräch einladen

→ Sich einlassen auf den Gesprächspartner; zuhören, um zu verstehen; sich respektvoll einfühlen

21

Günter W. Rimmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Zuhören



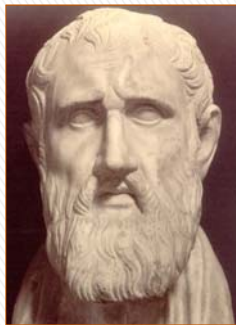
*Das größte Kommunikationsproblem besteht darin, dass wir nicht zuhören, um zu verstehen. Wir hören zu, um zu antworten.*

Stephen R. Covey (1932-2012)  
Unternehmensberater, Bestsellerautor

22

Günter W. Rimmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Zenon von Elea



*Die Natur hat uns nur einen Mund,  
aber zwei Ohren gegeben,  
was darauf hindeutet,  
dass wir weniger sprechen  
und mehr zuhören sollten.*

Zenon von Elea (um 490 - 430 v. Chr.)  
Griechischer Philosoph



Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Gelingende Hilfsbereitschaft

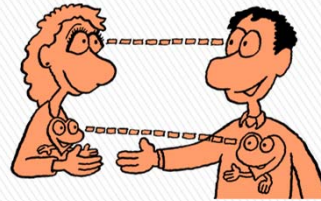


- ➔ Die Zustimmung des Hilfsbedürftigen ist sicher
- ➔ Der Helfende passt sich in Arbeitsweise und Zielen dem Anderen an
- ➔ Positive Einstellung des Helfenden
- ➔ Der Helfende vernachlässigt weder eigene Aufgaben und Verantwortungsbereiche, noch eigene Bedürfnisse



Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Gesten von Herzen: Beispiele

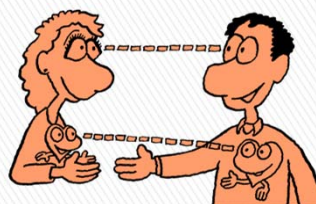


- ➔ **Passende Aufmerksamkeiten, kleine Geschenke, persönliche Mitteilungen**
- ➔ **Gelegenheiten: Feste und Feiertage, Geburtstag, als Anerkennung eines gelungenen Einsatzes, zum Projektabschluss**
- ➔ **Gesten, die zeigen, dass man sich in den Anderen eingefühlt hat**

➤ 25

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Wie findet man Gesten von Herzen?



- ➔ **Was hat mein Gegenüber öfter erwähnt, was er oder sie gerne hätte?**
- ➔ **Was würde sich das Gegenüber selbst schenken, wenn er oder sie sich etwas Gutes tun will?**
- ➔ **Wann hat eine Geste / ein Geschenk einmal ins Schwarze getroffen?**

➤ 26

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Zutrauen und Vertrauen

- Zutrauen darf ich von Anfang an in jeden haben, mit dem ich zusammenarbeite.
- Vertrauen braucht Zeit und Erfahrung, um wachsen zu können.



27

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Zutrauen



- Wer jemandem anspruchsvolle Aufgaben zutraut, honoriert ein wichtiges Bedürfnis: gestalten dürfen, wachsen können, mehr Einfluss bekommen. **Beispiele:**
- Leitung eines anspruchsvollen Projekts
- Entscheidungen eigenverantwortlich treffen dürfen
- Gestaltbare Freiräume einräumen

28

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)


## 7 Sprachen der Wertschätzung




**DANK**



**ANERKENNUNG**




**SICH ZEIT NEHMEN**




**RESPEKT**




**HILFSBEREITSCHAFT**




**GESTEN VON HERZEN**



**ZUTRAUEN**



 29

Günter W. Remmert, [www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)

## Danke

Mit Dank an  
 Gary Chapman  
 André Comte-Sponville  
 Rainer Erlinger  
 Heinz von Foerster  
 Friedemann Schulz von Thun  
 Reinhard K. Sprenger  
 Marshall B. Rosenberg und  
 Matthias Varga von Kibéd  
 Paul White

**Günter W. Remmert**  
[www.seminarhaus-schmiede.de](http://www.seminarhaus-schmiede.de)



 30