



# TUN!

ZTN Vertriebsmail - Ausgabe XVIII / August 2009



ZTN Training & Consulting GmbH • Österreich - Deutschland - Schweiz • www.ztn.biz • info@ztn.biz

## „Loben“

Nachdem wir uns in den letzten Mails mit dem Thema „unangenehme“ Gespräche beschäftigt haben, wenden wir uns jetzt einem sehr angenehmen Gespräch zu:

### „Dem Loben“

Jeder wird gerne gelobt, reagiert in der Regel erfreut auf ein Lob – daher loben wir natürlich gerne unsere Mitmenschen. Sollte man meinen!

Laut Gallup (einem der anerkanntesten Meinungsforschungsinstitute) gehört Lob zu den wirksamsten Motivationsmöglichkeiten. Die Neurobiologie hat herausgefunden, dass Lob eines der psychoaktivsten Stimulanzen ist. Unser internes Belohnungssystem springt an und schüttet Endorphine aus, körpereigene Opiate.

**Dennoch: 60% aller Mitarbeiter fühlen sich im Beruf nicht ausreichend gewürdigt. Auch im Privatleben wird mit Lob und Anerkennung sparsam umgegangen.**

Der Grund ist klar: Leicht könnte ja der Gelobte sich auf seinen „Lorbeeren“ ausruhen oder eine zusätzliche „monetäre“ Belohnung verlangen.

**Immer noch gilt: Kein Tadel ist das höchste Lob!**

Aber warum vergeben sich Viele eine so einmalige Chance der positiven Kommunikation?  
- Die Beziehung zum Gelobten wird gestärkt

- Die Reaktion meines Gegenübers wird eher positiv sein – also auch positiv für mich.
- Man kann einem anderen (kostenlos!) etwas Gutes tun.
- Loben hat einen Verstärkungseffekt: Der Gelobte weiß genau, was von ihm erwartet wird und was eine gute Leistung ist.
- Loben hat einen Wiederholungseffekt: Unser Belohnungssystem (s.o.) verlangt nach weiterer Aktivierung. Wir wiederholen die Handlung.

### Also: Legen wir los und loben!

Aber: Ganz so einfach ist Loben auch wieder nicht. Übertriebenes, aufgesetztes Lob oder der falsche Rahmen können sogar kontraproduktiv sein.

### Wie lobe ich also richtig?

- ◆ Zunächst einmal sollten wir ehrlich loben.  
Lob ist kein „Motivationsinstrument“, kein Baustein der „Menschenführung“.  
Einen Menschen ehrlich zu loben bedeutet, diesen genau zu beobachten, seine Bemühungen anzuerkennen und seine Leistung wert zu schätzen.  
Das bedeutet auch: Eine konkrete Leistung zu benennen und diese zu würdigen. (Also keine pauschalen Lobreden nach dem Motto: „Passt eh schon alles“)
- ◆ Lob sollte zeitnah erfolgen.  
Eine Lobesrede beim Betriebsfest oder Weihnachten ist zwar gut gemeint, ersetzt aber nicht das zeitnahe Lob anlässlich eines Erfolges.

Zeitnah heißt: nicht „nebenbei“ zwischen Tür und Angel.  
Loben ist wichtig, nehmen Sie sich Zeit dafür.

- ◆ Lob sollte im persönlichen Gespräch erfolgen.  
Also im eigenen Namen und nicht über Dritte.

Diskussionsthema in Seminaren ist häufig: „Sollte ich öffentlich Loben oder im Einzelgespräch?“

- ◆ Was spricht für öffentliches Lob?  
- Auch andere erfahren von der guten Leistung  
- Auch diese wollen gelobt werden und versuchen nachzuzweifeln. (Nachahmungseffekt)  
- Der Gelobte ist besonders stolz

### Aber Vorsicht:

- Leicht kommt Neid auf.  
Besonders wenn der Gelobte immer wieder gelobt wird.
- Andere könnten sich benachteiligt fühlen, wenn sie sich nicht ausreichend selbst gewürdigt sehen.
- Dem Gelobten könnte die Öffentlichkeit unangenehm sein.

Ich habe einen Fall erlebt, in dem ein Mitarbeiter bewusst nicht die volle Leistung erbracht hat, weil er in der Öffentlichkeit nicht gelobt werden wollte.  
Seine Kollegen bezeichneten ihn als „Streber“ und belächelten seinen Erfolg.  
Er wurde so zum Außenseiter.

- ◆ Eine Unsitte sollten wir beim Loben vermeiden:

Die sog. **„Lobzerstörer“**:

„Ich hoffe, das bleibt auch in Zukunft so“,  
„Wenn Sie in anderen Arbeitsbereichen genauso gut wären, wäre alles perfekt“,  
oder (beim öffentlichen Lob)  
„die anderen könnten sich ruhig eine Scheibe davon abschneiden!“

Aber auch der Gelobte kann Fehler machen.

Häufige Reaktion auf ein Lob:  
„Aber das war doch selbstverständlich, das war doch nicht nötig...“

Diese **„Lobabwiegler“** sind unnötig und führen dazu, dass der andere irgendwann keine Lust mehr hat zu loben.

Sagen Sie einfach nichts oder „danke“.

Also: Loben ist gar nicht so einfach. Entscheidend ist aber das Tun und ein ehrlich gemeintes Lob wirkt immer.

Viel Erfolg dabei wünscht



  
Kai Heß  
Inhaber  
ZTN Deutschland

**ZTN**

Training & Consulting  
GmbH

**Österreich**  
Bundesstrasse 36  
6923 Lauterach  
Tel: +43 5574 78021-0  
Fax: +43 5574 78021-7

**Deutschland**  
Finkenweg 9  
95119 Naila  
Tel: +49 9282 97840-8  
Fax: +49 9282 97840-7

**Schweiz**  
Alte Landstrasse 106  
9445 Rebstein  
Tel: +41 71 7700867  
mobil: +43 664 8536182