

Die 5 Regeln effektiver Anerkennungsgespräche

Wenn Anerkennung dauerhaft ausbleibt, wird dies von Ihren Mitarbeitern als Missachtung ihrer Leistungen und mangelnder Wertschätzung betrachtet. Die Folge ist häufig ein Motivationsverlust. Anerkennungsgespräche sind damit immer auch zugleich Motivationsgespräche, allerdings steht hier nicht die Leistungssteigerung, sondern allein das Aussprechen der Anerkennung selbst im Vordergrund. Obwohl es für die Mitarbeiter eines Unternehmens eine echte Wohltat ist, Anerkennung ausgesprochen zu bekommen und ein Anerkennungsgespräch ausschließlich erfreuliche Seiten hat, tun sich viele Führungskräfte noch immer sehr schwer, ihrer Wertschätzung Ausdruck zu verleihen.

Statt mit einem echten Gespräch werden die Mitarbeiter lieber mit etwas steifen Belanglosigkeiten im Vorbeigehen oder einfallslosen Standardformulierungen „belohnt“. Anerkennung auszusprechen, wird von einigen Führungskräften als lästige Verpflichtung wahrgenommen und zuweilen tatsächlich ganz vermieden. Im Gegensatz zu Kritikgesprächen (die müssen schließlich sein), so die verbreitete Meinung, werden Anerkennungsgespräche eher als unbedeutende Nebensächlichkeiten eingestuft oder fehlen ganz im Repertoire der Gesprächsrhetorik.

Doch wenn Sie sich über etwas gefreut haben, mit den Leistungen oder über die Entwicklungen eines Mitarbeiters wirklich zufrieden sind: Warum sollten Sie es nicht auch sagen? Anerkennungsgespräche sind eine Auszeichnung für den Mitarbeiter und sind obendrein fester Bestandteil einer guten Unternehmenskommunikation. Mit dem Aussprechen von Anerkennung steigern und erhalten Sie die Leistungsbereitschaft Ihrer Mitarbeiter und investieren außerdem hinsichtlich der Zufriedenheit des Einzelnen. Darüber hinaus zeigen Sie mit Anerkennungsgesprächen, dass Sie über die internen Abläufe auf dem Laufenden sind. Denn während sich Fehler und Probleme meist schnell herumsprechen, verpuffen gute Leistungen weitaus schneller – sie werden nur von einer aufmerksamen Führungskraft wahrgenommen.

Anerkennungsgespräche sollten niemals konstruiert werden, sondern nur stattfinden, wenn es einen echten Grund dafür gibt – dann allerdings gilt es, keine Chance zu verpassen, um Ihren Mitarbeitern Anerkennung auszusprechen.

Effektive Anerkennungsgespräche folgen dabei einer festen Struktur:

1. Wie bei anderen Gesprächen auch, gilt es hier erst recht, das Gespräch positiv zu beginnen und ebenso positiv wieder zu beenden.
2. Gehen Sie nach der Begrüßung auf den Sachverhalt als solchen ein, und stellen Sie die positiven Seiten in den Vordergrund.
3. Geben Sie anschließend dem Mitarbeiter Gelegenheit, sich ebenfalls zum Sachverhalt zu äußern.
4. Danach ist der Zeitpunkt, ganz klar Ihre persönliche Anerkennung zu formulieren.
5. Vergessen Sie nicht, vor der Verabschiedung etwaige positive Perspektiven oder Folgeeffekte aufzuzeigen.

Sehr wichtig ist bei Anerkennungsgesprächen, dass Sie ganz klar Ihre persönliche Sichtweise ausdrücken (bspw.: „Ich habe mich gefreut über...“, „Ich bin sehr zufrieden mit...“ usw.); außerdem sollten Sie es grundsätzlich vermeiden, die geäußerte Anerkennung direkt wieder zu relativieren (also nicht: „Ich habe mich zwar sehr darüber gefreut, aber...“); weiterhin gilt der Grundsatz, Anerkennung niemals mit Kritik zu verknüpfen.

Quelle

Stéphane Etrillard, Düsseldorf
secs Management Institute
Telefon: +49 (0211) 7 57 07 40
Telefax: +49 (0211) 75 00 53
Web: www.etrillard.com
E-Mail: info@etrillard.com