

## 2. Bestätigen

### 2.2 „Honig um den Mund schmieren“?

„Das ganze Glück der Menschen besteht darin, bei anderen Achtung zu genießen.“

Blaise Pascal (1623-1662), französischer Mathematiker und Philosoph

#### Bestätigung ist Energie

René Spitz, ein Entwicklungspsychologe aus Österreich, hat bereits in den 60er Jahren belegt, was für die Entwicklung von Kindern unabdingbar ist. Er hat Säuglinge beobachtet, die in Waisenhäusern untergebracht waren. Sie wurden gut ernährt und sorgfältig betreut, es fehlte nicht an Wärme oder Sauberkeit. Dennoch traten bei ihnen häufiger körperliche und emotionale Störungen auf als bei Kindern, die von ihren Müttern oder anderen direkten Bezugspersonen versorgt wurden. Was den Kindern im Waisenhaus fehlte,

war die nötige Stimulation. Außer den weißen Wänden des Zimmers gab es für sie von früh bis spät nichts, was sie hätten anschauen können. Vor allem aber hatten sie wenig Körperkontakt mit denen, die sie versorgten. Was ihnen fehlte, waren die Berührungen und Liebkosungen, mit denen Säuglinge normalerweise von ihren Bezugspersonen bedacht werden. Er konnte sogar nachweisen, dass dadurch das Gehirn und das Rückenmark der Kinder regelrecht verkümmerten.<sup>1</sup>

Das Nervensystem braucht Stimulation – „liebevolle“!

Als Erwachsener sehnen wir uns immer noch nach diesem liebevollen Kontakt. Aber wir haben auch gelernt, uns anstelle dieser körperlichen Berührung mit anderen Formen von Anerkennung zufriedenzugeben. Ein Lächeln, ein Kompliment oder auch Auszeichnungen berühren uns seelisch und laden uns mit Energie auf. Bleibt diese Bestätigung aus, so kann das zu Erschöpfung führen.

Menschen, die z. B. keine Arbeit haben und viel vor dem Fernseher sitzen, werden zwar mit Reizen versorgt, aber nicht mit positiven. Die echte zwischenmenschliche Bestätigung: „Wir sehen dich und du wirst gebraucht!“ fehlt. Klar, dass das eigene Leben dann als sinnlos betrachtet wird.

## Bestätigung auf 3 Ebenen: Sein, Identität, Verhalten

Im Gegensatz zur Kritik wird bei einer Anerkennung etwas Positives hervorgehoben und bestätigt. Ist die Bestätigung passend, so erlebt der Empfänger das als Wertschätzung und Balsam für die Seele: „Das geht runter wie Öl!“

Wahrgenommen zu werden und Anerkennung zu erhalten, gehören zu den Grundbedürfnissen eines Menschen.

Bestätigung ist ein Grundbedürfnis des Menschen!

Sich gegenseitig zu bestätigen, wirkt motivierend. Die Frage ist: Wie den richtigen Zugang finden, damit die Bestätigung wirkt?

### Das Sein bestätigen

Wenn Sie sich über einen Menschen freuen, weil es ihn gibt und Sie das auch zeigen, findet eine Bestätigung auf der reinen Seins-Ebene statt – vorausgesetzt, es kommt bei Ihrem Gegenüber an.

Diese Bestätigungsform ist bedingungslos, da sie nicht an etwas geknüpft ist. Leistung, Denken oder ein bestimmtes Verhalten spielen keine Rolle. Das „Schön, dass es dich gibt!“, kommt von Herzen. Sie akzeptieren Ihr Gegenüber so, wie es ist.

Als Vorgesetzter können Sie Ihren Mitarbeiter wertschätzen, indem Sie sich für ihn interessieren. Das muss kein großartiger Akt sein. Sie fragen bei Ihrem Mitarbeiter immer wieder mal nach, wie es ihm so geht – auch privat. Wenn Ihr Interesse ernst gemeint ist, fühlt sich Ihr Mitarbeiter angenommen und bestätigt. Er bemerkt, dass es Ihnen nicht nur um die Leistung geht die er erbringen muss, sondern auch darum, dass Sie sich freuen ihn als Mitarbeiter zu haben – einfach so.

Umgekehrt gilt das natürlich genauso. Als Mitarbeiter können Sie Ihren Vorgesetzten auf der Seins-Ebene bestätigen, indem Sie den Menschen hinter der Rolle wahrnehmen. Immerhin verbringen Sie eine Menge Lebenszeit miteinander.

## Die Identität bestätigen

Eine Bestätigung auf der Identitätsebene hat auch mit Sein zu tun, wobei der Bezug zu einer Rolle hergestellt wird: „Sie sind ein toller Mitarbeiter!“, „Sie sind ein klasse Vorgesetzter!“, „Sie sind ein super Vertriebler!“

Oder eine Fähigkeit in Verbindung mit Menschsein: „Du bist ein intelligenter Mensch!“, „Du bist ein guter Mensch!“, „Du bist ein disziplinierter Mensch!“

Identitätsgefühl = das, womit man sich identifiziert!

Für die meisten Menschen würde es sich komisch anhören, wenn man zu ihnen wortwörtlich sagen würde: „Sie sind ein toller Mitarbeiter!“, oder „Du bist ein toller Mensch!“ Viel wichtiger ist es, sein Gegenüber in einem positiven Licht zu sehen und dann eine einigermaßen passende Formulierung zu finden. Die nonverbale Ebene spielt hierbei eine wichtigere Rolle, als die verbale.

Sie finden z. B., dass einer Ihrer Kollegen ein sehr intelligenter und kreativer Mensch ist. Dann können Sie in einem passenden Augenblick, mit einem Lächeln im Gesicht, zu ihm sagen: „Ich bin immer wieder erstaunt, wie du auf diese tollen Ideen kommst – du bist halt einfach ein kreativer Kopf!“

Als Vorgesetzter können Sie im Mitarbeitergespräch einen abschließenden Satz sagen: „Ich bin sehr zufrieden mit Ih-

nen als Produktentwickler – weiter so!“ Ihr Mitarbeiter wird sich in seiner Rolle bestätigt fühlen.

Tipp: Achten Sie darauf, wie Ihr Gegenüber auf die Bestätigung reagiert. Identifiziert sich dieser nicht mit seiner Rolle – sieht sich z. B. gar nicht als Top-Verkäufer – dann kommt die Bestätigung auch nicht an. Fragen Sie sich dann, ob es vielleicht besser ist, ein bestimmtes Verhalten hervorzuheben. Etwas, womit Ihr Gegenüber mehr anfangen kann.

## Das Verhalten bestätigen

Wie bei einer Kritik ist es hilfreich, ein konkretes Verhalten positiv zu bestätigen: „Danke, dass Sie die Abrechnung immer so pünktlich abgeben!“, „Ich finde es gut, dass Sie direkt nachfragen, wenn Ihnen etwas nicht klar ist!“, „Gut, dass Sie bei der Verhandlung den Abschluss noch etwas herausgezögert haben!“, „Gut, dass Sie das ansprechen!“

Auch wenn Sie nur oberflächlich das Verhalten bestätigen, findet gleichzeitig eine Bestätigung auf der Identitätsebene statt. Ein „Das haben Sie gut gemacht!“, wird vom Gegenüber innerlich mit der eigenen Identität in Verbindung gebracht: „Ich bin ein guter ... Vertriebsmitarbeiter/Entwickler/Auszubildender.“

Tipp: Wenn Ihr Sohn oder Ihre Tochter mit einem schönen Bild zu Ihnen kommt, dann können Sie eine Bestätigungsfrage stellen: „Wie hast du das hingekriegt?“ Sie werden erstaunt sein, mit welcher leuchtenden Augen Ihr Kind davon berichtet, wie es beim Malen des Bildes vorgegangen ist!

Die Orientierung an diesen drei Ebenen ist sehr hilfreich. Aber warum bestätigt man sich dann nicht öfters?

## 2. Bestätigen

### 2.3 „Den Pokal überreichen“ – so sparen Sie nicht an positiven Bestätigungen

Stellen Sie sich vor, Sie wären gerade Weltmeister geworden und würden feierlich einen wunderschönen mit diamantenbesetzten Pokal überreicht bekommen. Was für ein Gefühl! Davon werden Sie Ihren Enkeln noch erzählen!

Gönnen Sie Ihrem Gegenüber dieses Gefühl und erhalten auch Sie mehr Bestätigung. Überprüfen Sie Ihre Einstellung und sparen Sie nicht an Pokalen!

#### Bestätigen Sie lieber mehr als zu wenig

„Jemand positiv zu bestätigen ist nicht nötig – der braucht keinen Pokal!“ Oder „Net gschimpft, isch gnuag globt!“, wie man so schön im Schwäbischen sagt. Es reicht schon aus nicht zu kritisieren – das ist Bestätigung genug. „Und vor allem könnte es sein, dass er zu sehr verwöhnt wird, wenn man ihn zu oft bestätigt. Nein, lieber nicht. Es reicht schon aus, dass er keine Schelte bekommen hat!“

„Das ist doch selbstverständlich, dass er seinen Arbeitsplatz aufgeräumt hält – das brauche ich doch nicht extra zu bestätigen!“ Überprüfen Sie, ob ein bestimmtes Verhalten wirklich selbstverständlich ist.

Erweitern Sie Ihr Anerkennungsspektrum, bestätigen Sie ruhig öfters! Vielleicht kommt eine Anerkennung mal nicht so gut an – egal: Lieber einmal mehr loben als zu wenig!

#### Auch wenn Sie selbst Bestätigung bräuchten – bestätigen Sie trotzdem

„Zuerst muss ich mich selber gut fühlen, dann kann ich jemand anderen positiv bestätigen. Wenn ich meine letzten Energien auch noch weggebe, dann habe ich gar nichts mehr zur Verfügung. Zuerst brauche ich einen Pokal, dann kann ich auch wieder einen verleihen. Denn andere zu bestätigen braucht Energie und ist anstrengend.“ Stimmt das wirklich?

Auch wenn Sie das Gefühl haben selbst zu kurz zu kommen, sagen Sie Ihrem Kollegen trotzdem, wenn er etwas gut gemacht hat. Entdecken Sie, dass es nicht anstrengend sein muss, einen Pokal zu überreichen, auch wenn es einem gerade nicht so gut gehen sollte.

Erstaunlicherweise kann es sein, dass sie sich genau dadurch wieder besser fühlen werden. Das liegt daran, dass Sie Ihren Fokus nicht mehr so sehr auf die eigenen Probleme

me richten und dass sich die Freude des Lobempfängers auf Sie selbst überträgt – Sie haben etwas Gutes getan.

## Bestätigen Sie sich selbst

„Sich selbst zu bestätigen ist überheblich und eingebildet: Eigenlob stinkt! Eine positive Bestätigung kann nur durch jemand anderen geschehen, das kann ich mir nicht selbst geben!“

Eigenlob stinkt nur dann, wenn man mit seinen Erfolgen übertrieben hausieren gehen muss.

Klopfen Sie sich ruhig immer wieder mal selbst auf die Schulter, so als würden Sie mit Ihrem besten Freund reden: „Das hast du gut gemacht!“ Und nehmen Sie diesen „Selbstpokal“ an, er ist genauso wertvoll wie der einer externen Jury.

## Nehmen Sie eine Bestätigung an

„Das war doch keine besondere Leistung! Das kann ich nicht annehmen! Das habe ich nicht verdient! Es ist mir peinlich, gelobt zu werden!“

Wenn Ihnen solche Gedanken durch den Kopf gehen sollten, wenn Ihnen mal ein Kollege oder ein Vorgesetzter etwas Nettes sagt, dann kann es sein, dass Sie Bestätigungen zu wenig an sich rankommen lassen.

Genießen Sie es ein Lob zu bekommen. Sagen Sie einfach nur: Danke! Mit der Zeit werden Sie sich daran gewöhnen und die Pokale kommen immer mehr bei Ihnen an – bis Sie einen ganzen Schrank voll haben!

## Fragen Sie nach einer Bestätigung

„Wenn ich nach einer Bestätigung fragen muss, dann gibt mir der Andere die Anerkennung nur, weil ich ihn darum gebeten habe und dann ist es keine echte Bestätigung mehr. Der macht das nur, weil ich es will! Das ist doch fishing for compliments!“

Fragen Sie ruhig mal bei Ihrem Vorgesetzten nach, ob er zufrieden ist mit Ihrer Leistung. Erwähnen Sie im Mitarbeitergespräch, dass Sie sich etwas mehr Rückmeldung wünschen – besonders über gelungene Projekte. Auch bei Ihrem Kollegen können Sie nachfragen, ob er zufrieden ist und was er besonders an der Zusammenarbeit mit Ihnen schätzt.

Wenn Sie ehrlich und normal nach einer Bestätigung fragen, ist das noch lange nicht fishing for compliments (das findet unterschwellig oder übertrieben statt). Also: Fragen Sie ruhig nach einem Pokal!

## Lehnen Sie unechte Bestätigungen ab

„Auch wenn die Bestätigung einen fahlen Beigeschmack hat, muss ich sie annehmen. Immerhin wurde ich wahrgenommen, das ist mir lieber wie gar keine Bestätigung.“  
Einen Pokal aus Plastik müssen Sie nicht annehmen.

Wenn Ihr Kollege z. B. doppeldeutig zu Ihnen sagt: „Du bist aber fleißig!“, dann ist es berechtigt, dieses Kompliment zurückzugeben.

Oder jemand schmiert Ihnen Honig um den Mund, um Sie zu manipulieren: „Du bist so toll!“ und unterschwellig „jetzt musst du mir das aber auch sagen!“



Einen Plastikpokal selbstbewusst zurückzugeben, bedeutet sich selbst einen echten Pokal zu überreichen. Denn Sie wollen nur das Beste für sich.

Aber Achtung: Werten Sie nicht jede Bestätigung sofort als Plastikpokal ab!