



## Wertschätzung, Freundlichkeit, Höflichkeit und Komplimente

... sind Verhaltensweisen, die in die gleiche Richtung zielen, sich zum Teil auch bedingen.



**Wertschätzung** ist mehrdimensional, ganzheitlich. Es ist der ganze Mensch, den wir sehen und dessen Wert wir schätzen. Er ist für uns da, wir können uns mit ihm austauschen, können von ihm annehmen und profitieren. Wir können ihm aber auch etwas geben, wovon wir vielleicht reichlich haben. Dies kann unserem Leben wiederum einen zusätzlichen Sinn geben.

**Freundlichkeiten** sind etwas anderes: Da sagen wir nicht viel, da tun wir etwas für den anderen.

**Höflichkeiten** sind gegenseitige Ego-Stützen. Man sagt etwas Nettes zu jemandem und er erwidert es höflich. Keiner von beiden sagt das, was er im Augenblick wirklich denkt oder empfindet. Sind es also im Prinzip Lügen oder ist es eine Tugend? In der Gesellschaft spielen wir alle das gleiche Spiel, wir setzen unsere zivilisierten Gesichter und Masken auf.

**Komplimente** sind spontan, mehr oder weniger aufrichtig und heben die Individualität des Menschen hervor. Sie sollen berühren. Am besten, sie gehen über das Äußere hinaus, indem sie auch Charakter, Ausstrahlung oder Taten benennen.

### Wertschätzung

Wertschätzung ist mehr als Anerkennung: Wenn ein Kollege in der Rangfolge höher steht, er vielleicht kompetenter oder erfahrener ist, vielleicht mehr Verantwortung trägt, dann erkennen wir das an.

Mit Wertschätzung ist die ganze menschliche und fachliche Dimension angesprochen. Das bedeutet auch unsere Bereitschaft, die Menschen mit all ihren Fehlern, Schwächen und Meinungen zu nehmen, wie sie sind.

In dem Begriff Wertschätzung steckt der Begriff „Wert“, und leicht wird mit ihm „Bewertung“ verknüpft.

In der Gewaltfreien Kommunikation nach *Dr. Marshall Rosenberg* gilt die Annahme, dass jede **Bewertung** einer Person, deren Haltung oder Handlung eine problematische Angelegenheit ist. Denn eine Bewertung beinhaltet die Wahrscheinlichkeit, dass ein Beziehungsverhältnis entsteht, das ein Gefälle hat. Dabei ist eine Person kompetent, eine andere Person zu bewerten, sie be-

trachtet diese von außen, sie steht drüber. Eine Bewertung sagt aber nichts darüber aus, wie eine Person die andere erlebt und was sich durch die Begegnung in beiden ereignet.

In der Ausdrucksweise der Gewaltfreien Kommunikation ist die Bewertung eine entfremdende Form der Kommunikation. Statt zu sagen „Das hast du gut gemacht, dass du den Abwasch erledigt hast“ ist es aufschlussreicher und verbindender zu sagen „Ich freue mich über die aufgeräumte Küche und bin sehr erleichtert“.

Die **Wertschätzung** gründet auf einer inneren allgemeinen Haltung gegenüber anderen Menschen. Sie ist unabhängig von Taten oder Leistungen, auch wenn diese die subjektive Einschätzung über eine Person und damit die Wert-Schätzung beeinflussen. Sie drückt sich im Verhalten aus durch Akzeptanz, Achtung, Anerkennung, Respekt und Zugewandtheit und ist Basis für kooperatives Handeln.

### Wertschätzung unter Kollegen

Jeder braucht Anerkennung und Wertschätzung in seinem Berufsleben. Insbesondere braucht er die Wertschätzung in dem Team, in dem er arbeitet. Diese Wertschätzung kommt darin zum Ausdruck, wie der Einzelne behandelt wird, zum Beispiel ... →

durch Worte und symbolische Handlungen. Es gibt ein paar Leitregeln, die zeigen, worauf es ankommt:

- Sich auf den Partner in Ruhe einstellen
- Die Individualität des Partners respektieren
- Interesse an den Gedanken des Partners
- Sich niemals negativ über Dritte äußern

### Wertschätzung im Workshop

Der Trainer oder Moderator sollte sich stets fragen, was dazu beitragen kann, dass sich die Wertschätzung im Raum vermehrt. Wenn er die einzelnen Mitglieder einer Gruppe individuell wertschätzt, entsteht ein Zuwachs an Vertrauen, ein offener Raum, in dem der Einzelne sich ermutigt fühlt, seinen Beitrag ohne Angst zu liefern.

Das wertschätzende Klima bekommt der Trainer auch zurück. Wenn er am Ende des Workshops ein positives Feedback bekommt, dann ist er meist sehr zufrieden, wenn dieses individuell und wertschätzend ausfällt.

### Freundlichkeit

Freundlichkeit ist eine wohlwollende innere Haltung und respektvolles Verhalten, das Beziehungen stärkt und die Gesundheit durch die Ausschüttung von Glückshormonen fördert. Sie ist eine bewusste Entscheidung, die den Umgang miteinander entspannt und ansteckend wirkt. Echte Freundlichkeit bedeutet aber auch, respektvoll Grenzen zu setzen.

Sie ist die Einstellung, sich aktiv um das Wohl anderer zu kümmern (Empathie), oft verbunden mit Hilfsbereitschaft.

Freundlichkeit senkt das Stresslevel, stärkt das Immunsystem und kann zu mehr Lebenszufriedenheit führen. Kleine Taten der Freundlichkeit (wie Lächeln) verändern die Stimmung positiv.

Freundlichkeit kann durch bewusste Entscheidungen im Alltag, wie freundliches Grüßen oder Hilfsbereitschaft, trainiert werden.

**Selbstfürsorge:** Freundlich zu sich selbst zu sein ist die Basis, um auch anderen gegenüber dauerhaft freundlich sein zu können. Freundlichkeit kann den Alltag bereichern. Sie erzeugt eine positive Atmosphäre am Arbeitsplatz und im Privatleben. Sie hilft, Freunde zu finden und soziale Kontakte zu vertiefen.

Unterschied zu "Nettigkeit": Freundlichkeit bedeutet nicht, alles zu schlucken, sondern "hart in der Sache, weich zum Menschen" zu sein. Sie ist ehrlich, während reine Nettigkeit manchmal nur Konfliktvermeidung ist.

### Höflichkeit

ist ein zentraler Aspekt respektvollen Miteinanders, der auf Wertschätzung, Freundlichkeit und Rücksichtnahme basiert. Höflichkeit umfasst soziale Normen wie Grüßen, Tür aufhalten, Bedanken, Zuhören, Pünktlichkeit und Etikette. Durch „bitte“ und „danke“ sowie eine förmliche Anrede wird ein sicherer harmonischer Umgang im Alltag und Beruf gefördert. Ein höflicher Mensch lässt dem anderen Raum, drängelt sich nicht vor, lässt ihn ausreden. Älteren oder Bedürftigen wird er einen Sitzplatz anbieten.

Höflichkeit gilt als **Tugend**, die der egozentrischen Rücksichts-

losigkeit entgegenwirkt und zu einer funktionierenden Gesellschaft beiträgt.

**Höflichkeit im Wandel:** Die Wurzeln liegen im Benehmen an königlichen oder adeligen Höfen. Die Regeln können je nach Situation und Kultur variieren, basieren jedoch stets auf der Wahrung von Grenzen.

### Komplimente

Komplimente sind wertschätzende Zuschreibungen. Sie stärken Beziehungen und steigern das Wohlbefinden. Sie sollten konkret und aufrichtig gemeint sein, sich auf Persönlichkeit oder Handlungen beziehen statt nur auf Äußerlichkeiten.

Ehrliche Komplimente und Freundlichkeit sind ein sozialer Kitt, der Beziehungen stärkt und das Wohlbefinden steigert. Sie sollten ehrlich, spezifisch sein, um positiv zu wirken. Ein gutes Kompliment konzentriert sich oft auf Anstrengungen, Charakterzüge oder den Stil, anstatt nur auf das Aussehen.

Komplimente sind wichtig:

- **Glückshormone:** Ehrliche Komplimente lösen Wohlbefinden aus und können die Ausschüttung von Dopamin und Oxytocin fördern.
- **Soziale Bindung:** Komplimente vermitteln Wertschätzung, Zugehörigkeit und stärken die Verbindung zwischen Menschen.
- **Kettenreaktion:** Freundlichkeit ist ansteckend und kann das Miteinander verbessern.
- **Erhöhte Hilfsbereitschaft:** Studien zeigen, dass Menschen, die Komplimente erhalten, eher bereit sind, anderen zu helfen.