

Vier Wunder wirkende Worte

Eine Krankenschwester begleitete mich ins Zimmer meiner Großmutter. Sie lag im Krankenbett und sah so schwächlich aus. Ihre Augen waren geschlossen. Ruhig setzte ich mich zu ihr.

Ich war auf meinem Weg zum Seminar. Soeben hatte ich ein Stipendiumangebot für ein Medizinstudium ausgeschlagen und war voller Selbstzweifel, weil alle dachten, ich hätte einen Fehler gemacht. Ich brauchte ganz dringend den Rat meiner Großmutter, doch die Krankenschwester hatte mich gewarnt, dass

ihr nicht mehr viel Kraft geblieben war. Nach einer halben Stunde hatte sich Großmutter noch nicht bewegt, so fing ich einfach zu reden an. Plötzlich wachte sie auf und fragte: »Danny, bist du es?«

Sie erzählte mir, wie ihr Glaube sie ihr ganzes Leben geführt hatte. Nach ein paar Minuten hatte sich ein großer Friede auf uns gelegt. Ich küsste Großmutter und wandte mich zum Gehen, da hörte ich sie einige Abschiedsworte flüstern. Ich beugte mich über sie um hinzuhorchen. »Ich glaube an dich!«, sprach sie.

Großmutter starb in jener Nacht, doch in mehr als zwanzig Jahren in meiner Arbeit als christlicher Psychologe habe ich ihre Worte viele Male weitergegeben. Vier einfache Worte können im Leben eines Menschen einen himmelweiten Unterschied machen.

– Dan Montgomery



Ich betrachte meine Fähigkeit, in Mitarbeitern Enthusiasmus zu entfachen, als die bedeutendste Gabe, die ich besitze. Durch Wertschätzung und Ermutigung fördert man das Beste in einem Menschen.

Nichts tötet den Ehrgeiz eines Menschen so sehr wie Kritik von einem Vorgesetzten. Prinzipiell kritisiere ich nie, denn ich halte viel davon, Leute durch einen Anreiz zur Arbeit zu bewegen. Deshalb bin ich darauf bedacht, Lob zu verteilen und halte mich mit Tadel zurück. Wenn mir etwas gefällt, gebe ich herzlichen Beifall und bin mit meinem Lob verschwenderisch.

– Charles Schwab (amerikanischer Industrieller, 1862-1939)

Der Applaus von auch nur einem einzigen Menschen hat einen enormen Einfluss.

– Samuel Johnson (englischer Schriftsteller, 1709-1784)

Das wichtigste Grundprinzip der menschlichen Natur ist das Verlangen nach Anerkennung.

– William James (amerikanischer Philosoph, 1842-1920)

Die Kunst des Lobens

Sich die Zeit zu nehmen, den Menschen zu danken, die uns behilflich sind, ist eine grundlegende Höflichkeit, die man in allen menschlichen Beziehungen anwenden sollte. Mein Freund Mike Somdal ist ein Experte darin. Er hat die hohe Kunst gemeistert, bei den Leuten ein gutes Gefühl zu hinterlassen, indem er ihnen regelmäßig dankt – einer der Gründe, warum er im Geschäft so erfolgreich ist. Oft ruft er Kunden einfach nur an, um ihnen nochmals für die Bestellung zu danken, die sie letzte Woche aufgegeben oder dass sie ihn an andere Kunden weiter empfohlen haben – oder für das Mittagessen oder sonst etwas. Und bevor das Gespräch zu Ende ist, hat Mike sich oft eine weitere Bestellung gesichert. Wenn er natürlich nur aus diesem Grund angerufen hätte, würden seine Kunden den Hintergedanken erkannt und sich ablehnend verhalten haben. Aber Mike hat Dankbarkeit zu einer lebenslangen Gewohnheit gemacht, und alle, die mit ihm Geschäfte machen, schätzen diese Tugend und reagieren positiv darauf. Die Kunst des Lobens – im modernen psycho-

logischen Jargon als positive Bekräftigung bekannt – ist für einen Vorgesetzten oder Lehrer [und jeden, der mit Menschen zu tun hat] eine wichtige Kunst, die er/sie erlernen sollte. Die Beschwerde, welche Arbeitnehmer wohl am häufigsten äußern, ist folgende: »Ich bekomme nie ein Feedback vom Chef, außer wenn etwas schief läuft.« Die Jugendlichen, die in meinem Büro sitzen, sagen mir immer wieder: »Mein Vater hält endlose Debatten, wenn ich in der Schule Mist baue. Wenn ich aber eine gute Note mit nach Hause bringe, tut er so, als ob das gar nichts wäre, und dass ich endlich mal tue, was sowieso meine Pflicht sei.« Überleg mal einen Moment: Wie lange ist es her, seitdem du dir eine ganze Minute Zeit genommen hast, um mit deinem Sohn oder deiner Tochter über etwas Tolles zu sprechen, das sie gerade geschafft haben? Oder mit deiner Sekretärin, oder den Angestellten, die für dich arbeiten?

Kommt einer auf uns zu und dankt uns uns von Herzen, dem werden wir lange ein Weggefährte sein wollen.

– Alan Loy McGinnis