

Kurzbeschreibung

Nutzende können sich untereinander „Danke“ sagen, um ihre Wertschätzung auszudrücken (Erlebniskategorie „Wertschätzung“). Bedanken ist sowohl ein positives Erlebnis für den, der sich bedankt (Wohltäter) als auch für den, der ein Dank empfängt (Empfänger). Das Gefühl der Wertschätzung kann stärker werden, wenn der Dank unerwartet geäußert wird. Wichtig ist, dass der Dank nur für die zwei betroffenen Personen sichtbar ist. Somit unterscheidet sich der Dank von anderen Lösungen, wie beispielsweise den „Likes“ auf Social Media Plattformen, da diese öffentlich sichtbar sind und somit ein sozialer Vergleich und im schlimmsten Fall ein Wettkampf ausgelöst wird, bei dem es darum geht, wer die meisten Danksagungen bekommen hat. Dies führt zu negativen emotionalen Erlebnissen. Ein Dank zwischen zwei Personen ermöglicht ein positives emotionales Erlebnis für die beiden beteiligten Personen (Bedürfnis „Verbundenheit“) und kann Emotionen wie Überraschung, Freude sowie ein Gefühl von Bestätigung und Stolz auslösen.

Welche positiven Auswirkungen hat das Pattern?

- ▶ Stärkung des Gemeinschaftsgefühls zwischen Wohltäter und Empfänger
- ▶ Stärkung der Motivation, Aufmerksamkeit, Zufriedenheit und Sinnhaftigkeit im Arbeitsalltag

Was sollte ich bei der Umsetzung des Patterns beachten?

- ▶ Ein Dank sollte privat zwischen zwei Personen ausgetauscht werden und nicht öffentlich zelebriert werden. Die Privatheit des Danks sollte den Personen immer bewusst sein und aktiv kommuniziert werden.
- ▶ Den Nutzenden sollte ermöglicht werden, dass sie sich spezifisch bedanken können, z. B. durch die Möglichkeit eine persönliche Nachricht dem Dank hinzuzufügen.
- ▶ Die Nutzenden sollten sowohl die Möglichkeit haben sich zeitnah für etwas zu bedanken, als auch für die andere Person überraschend und unerwartet einen Dank aussprechen zu können.

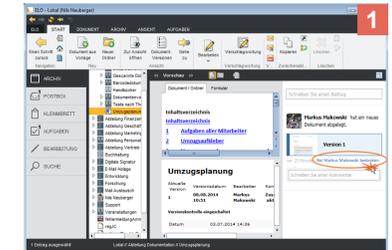
Wann sollte ich das Pattern anwenden?

- ▶ Das Danke-Pattern ist geeignet für Unternehmen, für die der Austausch der Mitarbeitenden untereinander wichtig ist und das diesen weiter fördern möchte.
- ▶ Technische Voraussetzungen: Ein System, das einen Austausch zwischen mehreren Mitarbeitenden ermöglicht.

Beispiele

Projektmanagement-Tool "Mein ELO" in Zusammenarbeit mit ELO Digital Office GmbH

Innerhalb eines Projektmanagement-Tools können z. B. neue Dokumente abgelegt werden. Andere Nutzende können sich für das Ablegen der Dokumente, Beiträge innerhalb der Dokumente, Klärung von Fragen zu den Dokumenten etc. bedanken. Dies geschieht indem eine Schaltfläche oder ein Link zum Bedanken angeklickt wird. So wird ein Dank zum Dokument gesendet **1**.



Zusätzlich kann aber auch ein Kommentar an die zu bedankende Person geschickt werden. Der Empfänger des Dankes bekommt eine Rückmeldung darüber, wie viele Personen sich für welches Dokument/welchen konkreten Beitrag im Projektmanagement-Tool bedankt haben. Zusätzlich können die konkreten Namen der Personen, die einen Dank ausgesprochen haben, eingesehen werden **2**. Nur der Wohltäter und der Empfänger sehen die Danksagung. Die gesendete Danksagung ist nicht von Dritten einsehbar. Nutzende können zu jeder Zeit einen Dank aussprechen, da dies nicht an festgelegte Bedingungen geknüpft ist.

Customer-Relationship-Management-System in Zusammenarbeit mit SIC! Software GmbH

Konzipiert und gestaltet von: Kathrin Buess, Carina Gaßner, Kristin Haasler, Franziska Joos, Anja Koppenhöfer, Dominik Pfeifer, Steffen Schäfer, Marc Walter Innerhalb einer Software für Vertriebsmitarbeiter können u.a. Informationen zu bestimmten Kunden abgelegt werden, die für andere Kollegen hilfreich sein können. Für diese Informationen können sich die Mitarbeiter untereinander bedanken, hier in Form eines "Hat mir geholfen"-Buttons. Nachdem der "Hat mir geholfen"-Button geklickt wurde, kann eine persönliche Nachricht hinzugefügt werden **3**. Sowohl die Kommunikation über den "Hat mir geholfen"-Button als auch die persönliche Nachricht sind dabei nur für den Sender und den Empfänger sichtbar und von keinen Dritten einsehbar.



Erlebniseigenschaften

Adressiertes Bedürfnisse	Erlebniskategorien	Ausgelöste Emotionen
Verbundenheit	Wertschätzung	Überraschung Freude sich bestätigt fühlen Stolz

Hintergrund

Das Aussprechen von Dank setzt immer zwei Parteien voraus, den Wohltäter und den Empfänger. Beck (2016) beschreibt, dass die meisten Leute es bevorzugen, wenn Dank als private Äußerung ausgedrückt wird und nicht als öffentliche Danksagung.

Des Weiteren beschreibt Beck (2016), dass eine Danksagung spezifisch sein sollte und den Grund des Dankes einschließen sollte. Dies ermöglichte den Empfängern die positiven Konsequenzen der eigenen Handlung zu erkennen (Tomoff, 2015). Seligman (2015) betont, dass ein präziser Grund die Danksagung wahrhaftiger wirken lässt und auch die empfundene Dankbarkeit des Wohltäters steigt.

Eine auf die empfangende Person zugeschnittene Danksagung steigert ihren Wert; eine Verminderung des Wertes kann durch einen falschen Namen oder eine falsche Schreibweise erfolgen (Beck, 2016).

Eine Danksagung sollte, wenn möglich, zeitnah erfolgen (Beck, 2016). Gleichzeitig kann aber auch eine überraschende und unerwartete Danksagung einen positiven Effekt haben und die Dankbarkeit steigern (Algoe et al., 2008).

Positive Auswirkungen der Dankbarkeit

Dankbarkeit führt laut Emmons und McCullough (2003) und Wilson (2016) zu einem höheren Grad an Optimismus, Sinnhaftigkeit (Wood et al., 2009) und einer Steigerung von positiven Emotionen (Emmons, 2008). Auch Kerns (2006) untermauert in einer Studie, dass Dankbarkeit das Empfinden von Sinnhaftigkeit im Beruf steigert. Waters (2012, 2017) beschreibt, dass auch die Zufriedenheit im Beruf durch Dankbarkeit steigt. Die beiden Aspekte Zufriedenheit und Sinnhaftigkeit dienen dabei als Indikatoren für einen gesteigerten Spaß und gleichzeitig gesteigerter Produktivität bei der Arbeit. Wilson (2016) und Wood et al. (2008) führen zudem an, dass dankbare Menschen bei Ihrer Arbeit motivierter sind. Dankbarkeit fördert zudem das Denken und erweitert die Fähigkeit zur Aufmerksamkeit (Fredrickson, 2004; Wilson, 2016).

Als Konsequenz von Dankbarkeit beschreiben u.a. Armenta, Fritz und Lyubomirsky (2016), dass Wohltäter und Empfänger eine engere Verbindung zueinander aufbauen und ein Gemeinschaftsgefühl entsteht.

Studien der Hochschule der Medien

Die Möglichkeit sich zu bedanken erzeugt positive emotionale Erlebnisse (Laib et al., 2018). Allerdings kommt es häufig zur Befürchtung, dass der Dank nicht nur von Wohltäter und Empfänger eingesehen werden kann. Dies wird negativ erlebt. Bei der Gestaltung muss also darauf geachtet werden, dass den Nutzenden (Wohltäter und Empfänger) deutlich ist, dass nur die beiden beteiligten Personen die Danksagung sehen können.

Quellen und weitere Informationen

