

Engagement in Extremsituationen

Krisen legen oft ungeahnte Kräfte in Menschen frei. Beispiele weltweit zeigen, wie Inspiration, Empowerment, Zuversicht und Begeisterung Engagement erzeugen.



Gastautor

Robert Korp

ist Geschäftsführer
und Mastertrainer bei
Dale Carnegie Training
Austria.
www.dale-carnegie.at

CIUDAD JUÁREZ, MEXICO, 2011. Ein Mann überquert die Grenze, von den USA kommend nach Mexico. Juarez ist eine der gefährlichsten Städte der Welt. Er fährt ein altes Auto und ist in Arbeitskluft gekleidet. José Rosario García geht auf Kundenbesuch. Er hält vor einem Bürogebäude und betritt es, einen Koffer in der Hand. Am Empfang nennt er seinen Namen und verschwindet danach mit dem Koffer in der Herrentoilette. Als er wieder herauskommt, ist er nicht wiederzuerkennen. Im Businessanzug geht er die Stockwerke hinauf und trifft den Manager der Firma. José García ist Dale Carnegie Franchisenehmer in der Provinz Chihuahua, Mexico. Knapp nachdem er sein Büro eröffnet hatte, wurde er von ein paar »ehrenwerten« Herren kontaktiert, die ihm »Schutz« anboten, gegen das böse Drogenkartell. Gegen entsprechende Bezahlung, versteht sich. García lehnte dankend ab. Nach einigen weiteren Besuchen und einem wohl meinenden Brief, worin ihm in Erinnerung gerufen wurde, wo genau seine Tochter zur Schule geht und welchen Schulweg sie täglich nimmt, verlegte die Familie kurzerhand ihren Wohnsitz nach Texas. García pendelte daraufhin jeden Tag. Er verkaufte Kurse in den mexikanischen Unternehmen, stand vielfach selbst als Trainer im Einsatz und verhalf den Mitarbeitern seiner Kunden eine Einstellung zu entwickeln, die es auch – und vielleicht gerade – in Extremsituationen ermöglicht, menschlich und gleichzeitig professionell zu handeln. García konnte trotz allerwidrigster Umstände sein Geschäft steigern. Er ist eine inspirierende Führungspersönlichkeit – siehe auf YouTube seine emotional bewegende Rede »Give your 100«.

Inspiration durch Extremerfahrung

José Rosario García ist als Person bescheiden und sympathisch. Am ehesten der Typ eines 5th Level Leaders, wie ihn Jim Collins in seinem Buch »Der Weg zu den Besten« definiert hat. Jedenfalls einer, der es versteht, in anderen positive Emotionen zu wecken, sie zu inspirieren. Damit Menschen mehr Engagement in Richtung der eigenen Performance-Steigerung zeigen, sind positive Emotionen am Arbeitsplatz der Schlüssel. Die Dale-Carnegie-Studie zum Thema Mitarbeiter-Engagement (siehe TRAiNiNG 2/14) führt als emotionale Faktoren an: Wertschätzung, Inspiration, Empowerment, Zuversicht und Begeisterung. Die Untersuchung zeigt: je mehr dieser emotionalen Faktoren gegeben sind, umso höher das Engagement.

Empowerment für Höhenflüge

Die amerikanische Fluglinie Southwest Airlines ist in mehrfacher Hinsicht bemerkenswert: Als einzige amerikanische Airline konnte sie die Terroranschläge von 9/11 ohne Quartalsverlust überstehen, obwohl auch sie reihenweise Flüge stornieren musste. Der damalige CEO James F. Parker berichtet, dass einige besonders loyale Kunden sogar Geld geschickt haben und beschreibt die bewegende Überraschung, als eine seiner Angestellten plötzlich eine 20 Dollar-note in einem Briefumschlag gefunden hatte – als Spende eines Kunden, damit die Airline überleben möge. Unsereins mag über die amerikanische Naivität schmunzeln, aber wenn ein Unternehmen in dieser massiven Krise keinen einzigen Mitarbeiter entlässt oder Gehälter kürzt, wenn das Unternehmen seit 41 Jahren ununterbrochen positiv wirtschaftet, dann macht das Management offenbar doch einiges richtig. Der rappende Steward David Holmes ist vielen Menschen ein Begriff, seine unkonventionelle Ansage der Sicherheitsinstruktionen vor einem Flug hat User zu millionenfachen Klicks auf Youtube animiert. Interessant dabei ist der Aspekt des »Empowerment« – es ist nicht bekannt, dass Holmes einen Vorgesetzten gefragt

Info

50 Tipps für mehr Mitarbeiter-Engagement

Die Motivations-Tipps basieren auf den Ergebnissen einer von Dale Carnegie Training durchgeführten Studie, in welcher die Schlüsselfaktoren für Motivation bei der Arbeit identifiziert worden sind. Kostenloser Download:
www.dale-carnegie.at/50

hat, ob er das darf. Eine andere Geschichte berichtet von einem Southwest-Angestellten, der spontan und »eigenmächtig« einer älteren Dame in selbstloser Art geholfen hat. Die Southwest-Kundin konnte nach einem Verkehrsunfall nicht mehr selbst von Phoenix in das ca. 100 Meilen entfernte Tucson fahren. Nach vergeblichen Versuchen, die Passagierin auf einer anderen (!) Airline nach Tucson zu buchen, stieg der Mann kurzerhand ins (Firmen-)Auto und fuhr die Dame nach Hause. »Er hat einfach getan, was er in der Situation für richtig gehalten hat«, würdigt Parker diese Aktion. Empowerment – wenn ein Unternehmen eine derartige Kultur entwickelt hat, wo Mitarbeitende angstfrei gemäß den Werten des Unternehmens handeln, wenn die Freiheit, eigene Entscheidungen treffen zu dürfen, hoch ist, dann zeugt das von einem Niveau des Vertrauens, das seinesgleichen sucht. Engagement ist in einem derartigen Unternehmen selbstverständlich.

Zuversicht gibt Sicherheit

Schauplatzwechsel von Nordamerika in den mittleren Osten. Tel Aviv. Eine Gruppe von Menschen arbeitet gerade an den eigenen Visionen und Zielsetzungen, es ist der erste Abend im Dale Carnegie Kurs für Kommunikation und Menschenführung. Die Sirenen heulen, kündigen einen Raketenangriff an, die Gruppe begibt sich in den Luftschutzbunker. Nachdem die Gefahr vorbei ist, will sich die Gruppe nicht sofort trennen. Erst wollen sie die unterbrochene Trainingseinheit beenden. Es handelt sich um ein gemischtes Publikum, Führungskräfte und Menschen ohne Führungsfunktion. Sie alle eint die Entschlossenheit und Zuversicht, dass sie durch eigenes Wirken wenn schon nicht die politische Situation, aber doch das eigene Leben und Wirken besser steuern können.

Begeisterung für die Sache eint

Ahmed El-Daly ist Unternehmer in Kairo. Er hat nicht nur die Dale Carnegie Franchise in Ägypten inne, er leitet auch eine erfolgreiche Sprachschule. 2013, während der blutigen Unruhen in Ägypten, gehen die Menschen dennoch zur Arbeit. El-Daly erzählt, wie sie auf dem Weg ins Büro Straßensperren überwunden haben, wie sie trotz Schusswechsel in der Nähe unbeirrt die Furcht überwunden haben. Bis eines Tages das Bürogebäude zerschossen und ausgebrannt ist. Auch das kann sein Team nicht aufhalten. Jeden Morgen telefonieren sie und vereinbaren einen gerade möglichst sicheren Ort, an dem sie sich zur Arbeit treffen. Was die Menschen in El-Dalys Unternehmen zusammengehalten hat und wohl

immer noch zusammenhält, ist die hohe Identifikation mit dem, was sie tun, und wer Ahmed El-Daly kennengelernt hat, kann sich gut vorstellen, dass dies einer jener Vorgesetzten ist, der in der Lage ist, Vertrauen zu schaffen, in das Unternehmen wie auch in die Person selbst.

In Extremsituationen ist zu beobachten, wie das gemeinsame Durchleben einer Gefahr oder einer Krise in hohem Maß förderlich ist für den Teamgeist, weil individuelle Befindlichkeiten eher in den Hintergrund rücken. Nun war Ahmed El-Daly auch schon vor der politischen Krise in Ägypten sehr erfolgreich als Unternehmer und ist wohl ein lebendes Beispiel dafür, dass er mit vollem Enthusiasmus zu den Werten seiner Organisation steht. **T**



Mitarbeiterengagement steigern durch wertschätzende Befragungen

Waidhausenstraße 19
A-1140 Wien
T +43 1 817 40 20
M office@eucusa.com
www.eucusa.com

wirksam fragen – wertvoll handeln

TOPAUSBILDUNG zum WIRTSCHAFTSCOACH

Coachingkompetenz für Führungskräfte und Berater in herausfordernden Umwelten

- **Methodenvielfalt lernen**
- **Eigene Kompetenzen erarbeiten und einsetzen lernen**
- **Entscheidungs-, Handlungsraum, Inputqualität erhöhen**
- **Hohe Praxisorientierung**
- **Management- und Führungsherausforderungen lösen**
- **Intensive Selbstreflexion**

9 Module - 21 Tage | 1,5 Tage Gruppensupervision | 20 Stunden Supervision
1 Praxistag | 40 Praxisstunden | Peergruppenarbeit |
Persönliches Kommunikations- und Stressprofil nach PCM

TERMIN / STARTWORKSHOP:
17. September 2015

Informationen: Eva Fuchs
Telefon: +43 1 7107854-14

KICK OFF ●●●●
SYSTEMATISCH ZIELE ERREICHEN

KICK OFF Management Consulting GmbH
Gaßmannstraße 25 | A-1120 Wien
Telefon: +43 1 710 78 54-0
Fax: +43 1 710 78 54-9
E-Mail: office@kick-off.at
www.kick-off.at