

Erfolgsfaktor Spaß

314 Tipps für mehr Motivation im Job

Peter F. Kinauer

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung
2. Lächle, und die Welt lächelt zurück
3. Mehr Menschlichkeit
4. Der Smiley Wettbewerb
5. Wenn einer eine Reise tut
6. Das Spaß Meeting
7. Der Kunde pfeift
8. Fehler, die firmeninterne Todesstrafe?
9. Wie man in den Wald hineinruft
10. Mit anderen Augen sehen
11. Das Stimmungsbarometer
12. Warum verstellen Sie sich
13. Wie viel Spaß können Sie aushalten?
14. Wenn es einmal nicht so läuft
15. In welcher Branche arbeiten Sie?
16. Mit Freude lernen
17. Die Kraft von Visionen
18. Das etwas andere Geschenk
19. Information ist fast alles
20. Schon wieder ein Meeting
21. Haben Sie ein Problem?
22. Firmenwert Spaß
23. Spaß, Stress, Teamgeist
24. Wen stellen Sie ein?
25. Immer diese Neuen!
26. Ältere Mitarbeiter – alte Eisen?
27. Das Leben ist zu kurz...
28. Sind Sie über – oder unterfordert?
29. Sind Sie authentisch?
30. Tun Sie was für sich selbst
31. Haben Sie Spaß an der Arbeit?
32. Sag es mit Humor
33. Der Briefkasten
34. Die Weihnachtsdekoration
35. Der Newsletter
36. Sie haben die Wahl
37. Sind Sie kundenorientiert?
38. Die Humorkiste
39. Präsent sein
40. Haben Ihre Kunden Spaß?

41. Unfallquote senken
42. Hundertmal gesagt
43. Bitte nicht stören
44. Das Powerteam
45. Spielend lernen
46. Spielend fragen lernen
47. Spielen im Spielwarengeschäft?
48. Anerkennung macht Spaß
49. Wie motivieren Sie sich?
50. Wenn ich wirklich etwas zu sagen hätte
51. Sei der Wind!
52. Miteinander reden
53. Was entscheidend ist
54. Zum Team gehören
55. Schämen Sie sich für Ihre Arbeit?
56. Einkaufen muss Spaß machen
57. Das Erlebnis ist entscheidend
58. Feiern Sie Ihre Mitarbeiter
59. Ja, aber!
60. Missachten Sie nicht die Talente!
61. Zuhören
62. Der soziale Superkleber
63. Lächeln ist gesund
64. Die sieben Schritte zum Spaß
65. Über den Autor

Einleitung

Es ist Sonntagabend, zehn Uhr. Mit Schauern denken viele Menschen daran, dass morgen Montag ist, und sie schon wieder zur Arbeit gehen müssen.

Montagsmorgen 6:30 Uhr: Der Radiomoderator schmettert fröhlich ins Mikrofon: "Gott sei Dank nur noch fünf Tage bis zum Wochenende!" Hunderttausende Hörerinnen und Hörer nicken zustimmend und hoffen, dass die Woche möglichst rasch rumgeht.

Internationale Studien belegen die bedrückende Tatsache: Beinahe 90 Prozent der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter in Deutschland, und wie wissenschaftliche Untersuchungen beweisen, auch in Österreich, fühlen sich dem Unternehmen, für das sie arbeiten und ihrem Arbeitsplatz gegenüber, nicht verpflichtet. 70 Prozent machen lediglich "Dienst nach Vorschrift" und knapp 20 Prozent haben weder zur Firma noch zum Job eine emotionale Bindung.

Eine andere Studie belegt, dass der deutschen Wirtschaft pro Jahr durch nicht motivierte Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter 50 etwa Milliarden Euro verloren gehen. Für das kleine Österreich bedeutet das, dass die Wirtschaft hierzulande rund 4 Milliarden Euro pro Jahr verliert.

Es scheint, dass Langeweile und Demotivation zur Todesursache Nummer eins für Unternehmen werden.

Wenn es keinen Spaß mehr macht, wenn wir keinen Freiraum haben, wenn neue Ideen nicht mehr gefragt sind, gehen wir woanders an Bord. Warum haben wir so wenig Spaß an der Arbeit?

Liegt es daran, dass wir im falschen Job sind? Oder daran, dass unsere Chefs nur noch Druck ausüben, statt uns zu motivieren?

An den Kolleginnen und Kollegen, die nie lächeln, denen niemals ein Scherz über die Lippen kommt?

Liegt es daran, dass wir die Unternehmensziele nicht kennen, und gar nicht wissen, wofür wir arbeiten, was das Unternehmen erreichen will? Oder haben wir Angst um unseren Job, weil wir gehört haben, dass schon wieder rationalisiert wird?

Gilt Arbeit, frei nach dem alten Sprichwort: "Erst die Arbeit, dann das Vergnügen!" als eine Art Strafe?

Natürlich gibt es viele Menschen, denen ihr Job viel Freude macht.

Menschen, die abends auf die Uhr blicken und überrascht feststellen, dass die Zeit wieder einmal wie im Fluge vergangen ist. Wer Spaß bei der Arbeit hat, schaut nicht auf die Uhr. Spaß und Freude übertragen sich auf andere Menschen genau so wie Missmut und Griesgrämigkeit.

Das ist in der Familie so und im Betrieb. Ein missmutiger, schlecht gelaunter Vater zerstört die Harmonie in der Familie genau so, wie eine schlecht gelaunte Mitarbeiterin oder ein grantiger Vorgesetzter die Arbeitsfreude und das gute Betriebsklima auf den Nullpunkt bringen können.

Nehmen wir uns ein Beispiel an unseren Kindern, die gleichzeitig Lernen und Musik hören oder Singen können. Für sie ist es ganz normal, beides gleichzeitig zu machen und Spaß mit Ernst zu verbinden.

Viele Eltern verstehen nicht, dass ihre Kinder beim Lernen Spaß haben. Sie haben es anders gelernt: " Hier bin ich bei der Arbeit und das darf keinen Spaß machen." Da kann es doch keine Glücksgefühle geben! Es zeigt sich aber, dass genau die Menschen erfolgreich sind, die viel Spaß bei der Arbeit haben.

Spaß bei der Arbeit ist einer der wichtigsten Faktoren, wenn nicht sogar der wichtigste, der sowohl für den persönlichen als auch für den Erfolg eines Unternehmens ausschlaggebend ist.

Nicht nur die Kreativität und Produktivität werden gesteigert, sondern vor allem auch die Arbeitsmoral und die Zufriedenheit der Mitarbeiter werden erhöht, Krankenstände hingegen verringert.

Dass auch die Kundenzufriedenheit enorm gesteigert wird, brauche ich hier nicht extra zu erwähnen. Wer kauft nicht lieber bei gut gelaunten Mitarbeitern, als bei Leuten, bei denen man ständig das Gefühl hat, ein Störenfried zu sein?

Ich möchte Sie in diesem Buch nicht mit wissenschaftlichen Untersuchungen konfrontieren, die zu ergründen versuchen, warum es uns so wenig Spaß macht zur Arbeit zu gehen.

Wir wissen: Nur Menschen können Produkte und Dienstleistungen wirklich begehrenswert machen und das Unternehmen auf Erfolgskurs bringen.

Ich möchte Ihnen Tipps geben, die Ihnen helfen, Ihren Arbeitstag gut gelaunt, fröhlich, spannend, optimistisch und erfolgreich zu gestalten. Und das haben Sie sich auch verdient. Schließlich verbringen Sie die meiste Zeit Ihres wachen Lebens in der Firma.

Ich wünsche Ihnen viel Spaß beim Lesen dieses Buches. Und viel Erfolg beim Umsetzen und Ausprobieren der Tipps!

Ihr

Peter F. Kinauer

P.S.: Wenn ich die Worte Mitarbeiter, Kollege oder Kunde verwende, meine ich damit selbstverständlich auch Mitarbeiterinnen, Kolleginnen und Kundinnen!

Wien im März 2007

Mehr Menschlichkeit

Manchmal kommt es vor, dass jemand sehr unglücklich ist. Vielleicht ist ein Mensch, den man sehr liebt, schwerkrank. Man kann ihm nicht helfen und muss hilflos zusehen, wie er langsam dahingeht.

Es kann sein, dass jemand selbst krank, und fest davon überzeugt ist, nicht wieder gesund zu werden.

Eine Beziehung ist zu Ende gegangen, man kommt mit der "Neuorientierung" nicht zurecht und leidet wie ein Hund.

Man fühlt sich in der neuen Abteilung nicht aufgenommen und ist unglücklich und nicht motiviert. Die Liste der Beispiele ist beinahe endlos.

Es ist nicht einfach, hundert Prozent zu geben, wenn man sich in einer schweren Lebenskrise befindet. Häufig haben die Betroffenen keinen Menschen, mit dem sie reden können, niemanden, der ihnen zuhört. Am Arbeitsplatz zeigt niemand Verständnis für das was uns belastet. Im Gegenteil, von Spott bis zu harter Kritik an der neuerdings schwachen Arbeitsleistung, ist alles möglich. Das ist keine Bösartigkeit. Diese Haltung entsteht vielmehr aus dem allgemeinen Desinteresse unseren Mitmenschen gegenüber.

Wir selbst stehen im Mittelpunkt unseres Daseins. Da ist für andere wenig bis gar kein Platz vorhanden.

Dabei verbringen wir täglich zumindest acht Stunden mit unseren Kolleginnen und Kollegen, Vorgesetzten und Mitarbeitern.

Wir arbeiten Seite an Seite, Schreibtisch an Schreibtisch, und merken nicht, wenn es dem anderen schlecht geht.

Ja, wir sehen nicht einmal genau hin, wenn jemand den Raum betritt.

Machen Sie doch einmal folgenden Test: Wenn eine Person den Raum verlässt, mit der Sie und/oder Ihre Kollegen ein paar Stunden gemeinsam verbracht haben, stellen Sie sich die einfache Frage, wie diese Person heute gekleidet ist. Vom Scheitel bis zur Sohle. Handelt es sich um eine Kollegin, dann stellen Sie sich auch die Frage nach der Frisur und der Farbe des Nagellacks.

Sie werden feststellen, dass Ihnen viel entgangen ist.

Und jetzt stellen Sie sich vor, in Ihrer Umgebung geht es jemandem psychisch sehr schlecht. Wenn Sie schon nicht sehen, was der andere heute trägt, wie wollen Sie dann bemerken, dass es ihm heute schlecht geht?

Das sollten Sie tun:

Machen Sie es sich zur Gewohnheit, Ihre Arbeitskollegen und Mitmenschen bewusst wahrzunehmen.

Wenn Sie das Gefühl haben, es geht dem anderen nicht gut, fragen Sie, ob Sie helfen können.

Manche Menschen sind froh, wenn ihnen jemand einfach nur zuhört, und sie sich ihr Problem von der Seele reden können. Sie erwarten nicht einmal einen Lösungsvorschlag. Sie wollen nur reden.

Andere wieder wollen über das, was sie belastet, überhaupt nicht reden.

Manchmal hilft es diesen Menschen aber schon, wenn sie das Gefühl haben, dass sich jemand für sie als Mensch interessiert, und sie nicht nur als Arbeitskraft, die zu funktionieren hat, betrachtet.

Nehmen Sie Ihre Umwelt bewusst wahr, gehen Sie auf Ihre Mitmenschen ein und Sie werden erleben, dass die Arbeit allen Beteiligten mehr Spaß macht.

Das Betriebsklima wird besser, und als positive Nebenerscheinung steigt die Produktivität und sinkt die Fehlerquote.

Das ist es doch Wert, sich um den anderen zu kümmern, oder?

Wenn einer eine Reise tut...

Nach einem Autounfall wurde ein schwer verletzter Mann in die Notaufnahme eines kleinen Krankenhauses eingeliefert. Er trug einen schwarzen Anzug mit Krawatte und sah aus, wie ein Landwirt auf dem Weg zur Sonntagsmesse.

Sein hageres Gesicht mit den eingefallenen Wangen war kreidebleich und blutverschmiert. Er war bei vollem Bewusstsein. Ärzte und Schwestern hasteten achtlos an ihm vorbei. Hin und wieder warf jemand einen kurzen Blick auf ihn und lief weiter. Verzweifelt versuchte er auf sich aufmerksam zu machen, war aber viel zu schwach um sich bemerkbar zu machen. Er wurde immer schwächer und hatte sich schon damit abgefunden, dass hier auf dieser Bahre sein Leben zu Ende gehen würde.

Wieder kam ein Arzt vorbei, blieb an der Bahre stehen, betrachtete den blassen, blutverschmierten Mann etwas genauer und sagte "Oh mein Gott!".

Von diesem Augenblick an lief alles wie am Schnürchen. Der Rettungshubschrauber war innerhalb von Minuten zur Stelle und flog den Patienten ins AKH Wien, wo sein Leben durch eine Notoperation in letzter Sekunde gerettet wurde.

Drei Jahre nach diesem Ereignis erzählte mir dieser Mann seine Geschichte.

Ach ja, sicher möchten Sie wissen, wer dieser Patient war, und warum auf einmal von einer Sekunde zur anderen, alles so hervorragend funktionierte.

Gerne: der Patient war der damalige Präsident der Österreichischen Ärztekammer, Dr. Richard Piaty, der mit dem Auto auf dem Weg von Graz nach Wien war, wo ihm ein Orden überreicht werden sollte, – deshalb der schwarze Anzug - als der Chauffeur auf der eisglatten Fahrbahn die Herrschaft über den Wagen verlor.

"Ich habe damals erfahren, was jemand empfindet, der unbedeutend, unbekannt und ganz gewöhnlich ist, Schmerzen hat, sich verzweifelt an das Leben klammert, und an dem alle vorbeilaufen, als ob er Luft wäre. Diese Erfahrung hat mich zutiefst deprimiert, aber ich habe daraus gelernt", erzählte er mir.

"Ach, das ist ja schon vor mehr als zwanzig Jahren gewesen", werden Sie jetzt vielleicht denken. "Seither hat sich viel geändert!"

Hat sich wirklich so viel verändert? Oder hätten wir's nur gerne?

Sehen wir uns doch einmal in ganz anderen Branchen um. Im Restaurant, in einem Buchladen, einem Modegeschäft. Wie hat man Sie im Handyladen oder im Sportgeschäft behandelt, als Sie eine Frage gestellt haben? Wie freundlich war der Rezeptionist des Hotels, in dem Sie während einer Geschäftsreise abgestiegen sind, oder in Ihrem Urlaubshotel? Wie war das am Flughafen oder im Flugzeug? War immer alles wunderbar, oder hätten Sie da ein paar Verbesserungsvorschläge? Vielleicht haben Sie erlebt, wie andere behandelt wurden, nur weil man sie kennt?!

Und der Bereich, für den Sie verantwortlich sind? Alles OK? Alles bestens?

Ich mache Ihnen einen Vorschlag: gehen Sie in den nächsten Tagen mit offenen Augen durch Ihre Kanzlei, Firma, Abteilung, Station oder Ordination. Beobachten Sie genau, was so vor sich geht. Wie werden die Menschen in Ihrem Umfeld behandelt?

Im Krankenhaus: Sind die Ärzte unnahbare Götter in weiß, die ernst dreinschauen und keinen Kontakt zu den Patienten suchen, oder Menschen, die Trost spenden und Zuneigung und Mitgefühl zeigen und auch einmal lächeln?

Wo stehen sie am Krankenbett? Am Fußende, in sicherer Entfernung? Oder suchen sie den Kontakt, indem sie etwas näher rangehen, und den Patienten auch außerhalb der Untersuchung einmal berühren, ihm die Hand geben?

Hat der Patient, die Patientin einen Namen, oder ist das der Magendurchbruch, der Hinterwandinfarkt oder der Brustkrebs?

Nichts hört der Mensch so gerne, wie seinen eigenen Namen. Das ist eine alte Weisheit. Und eine schönere Belohnung als das Lächeln Ihrer Patienten gibt es nicht.

Wenn Sie auf Ihrer Station sind, richten Sie Ihr Augenmerk auch auf das Pflegepersonal.

Nicht auf die handwerklichen Fähigkeiten des einzelnen. Mehr als neunzig Prozent Ihrer Mitarbeiter sind fachlich perfekt.

Beobachten Sie vielmehr, wie geht er oder sie mit den Patienten um? Wortlos, unnahbar, schlecht gelaunt, unfreundlich, wenig hilfsbereit, nicht fürsorglich?

Oder freundlich, gut gelaunt, hilfsbereit, positiv, motivierend – sie haben es ja oft mit schwer kranken und verzweifelten Menschen zu tun, mit Menschen, die allein stehend sind, die niemand besucht. Sind sie mit dem Herzen für ihre Patienten da? Beobachten Sie!

In der ärztlichen Praxis: Beobachten Sie gelegentlich Ihre Ordinationsgehilfinnen bei der täglichen Arbeit. Ich weiß, das ist nicht immer einfach, aber machbar.

Behandeln Ihre Mitarbeiterinnen die Patienten als lästige Bittsteller, oder haben sie immer einen Scherz oder zumindest ein Lächeln auf den Lippen. Sind sie herzlich, hilfsbereit, höflich und zuvorkommend? Wie verhalten sie sich am Telefon? Würden Sie selbst gerne so behandelt werden?

Sie sind rundherum zufrieden? Wunderbar, ich gratuliere Ihnen!
Sie sind mit dem "Ist – Zustand" nicht ganz zufrieden?
Sie befinden sich in bester Gesellschaft!

Eines sollten Sie allerdings bedenken: der Fisch beginnt immer am Kopf zu stinken!

Wie behandeln Sie Ihr wichtigstes Kapital, Ihre Mitarbeiter? Wenn Sie Ihr eigener Mitarbeiter wären, wären Sie hoch motiviert, oder permanent auf der Suche nach einem neuen Job?

Wenn Sie unter diesem Oberarzt arbeiten müssten, wären Sie dann glücklich? Wie würde es Ihnen gefallen, unter dieser Oberschwester oder Stationsschwester Dienst zu tun?

Wie gerne würden Sie sich selbst als Chef haben? Möchten Sie Ihren Abteilungs – oder Gruppenleiter als Vorgesetzten? Wären Sie unter diesem Chef gerne Verkäufer? Wären Sie gerne Ihre eigene Sekretärin oder Assistentin? Würde Ihnen das Arbeiten unter diesen Umständen Spaß machen? Hätten Sie sich selbst gerne als Kollegin oder Kollegen?

Das Geheimnis erfolgreicher Unternehmen und Organisationen sind hoch motivierte Mitarbeiter. Die Menschen werden von verschiedenen Dingen motiviert – auf verschiedene Arten und zu verschiedenen Zeiten. Sicher haben Sie schon die Erfahrung gemacht, dass das, was Sie motiviert, nicht unbedingt für andere gilt. Umgekehrt, sind Sie vielleicht nicht von dem motiviert, was Ihre Kollegen motiviert.

Vielleicht erinnern Sie sich an die Maslow'sche Bedürfnispyramide.

Da mussten zunächst einmal die Grundbedürfnisse befriedigt werden.

Das Wichtigste ist das Stillen des Hungers. Dann bewegen wir uns nach Maslow, in Richtung Selbstverwirklichung.

Heute suchen viele Menschen zuerst nach Selbstverwirklichung und dann erst nach dem Rest. Man ist bereit Entbehrungen in Kauf zu nehmen, um sich einen Wunsch zu erfüllen – lieber ein paar Monate beim Essen einsparen, und dann in Urlaub fahren oder ein schönes Möbelstück für

die Wohnung anschaffen. Man kann sagen, dass Motivation heute in zunehmendem Maß auf Werten und nicht auf Geld basiert.

Wenn die Arbeit keinen Spaß mehr macht, lässt man's lieber bleiben und nimmt auch finanzielle Einbußen in Kauf.

Unabhängig vom Alter und sozialem Status.

Das sollten Sie tun:

Beginnen Sie ganz einfach damit, dass Sie Ihre Mitarbeiter als Menschen sehen. Interessieren Sie sich für die Leute, die mit Ihnen gemeinsam, und teilweise auch für Sie, Tag für Tag arbeiten. Stellen Sie Fragen.

Überlegen Sie, wie Sie Mitarbeiter und Kollegen zum Lächeln bringen können.

Wenn Sie im Krankenhaus arbeiten, versuchen Sie Ihre Patienten zum Lächeln zu bringen. Sie können Optimismus brauchen.

Wenn Sie Ihre Mitarbeiter zum Lachen oder Lächeln bringen, reduzieren Sie vielleicht die Krankenstände. Wenn nicht, erhöhen Sie in jedem Fall die Motivation und verbessern das Betriebsklima.

Loben Sie nicht nur die Leistung des Jahrhunderts. Sie kommt entsprechend selten vor. Bemerkten Sie auch die unzähligen Kleinigkeiten, die meist unbeachtet, täglich passieren, und sprechen Sie sie an. Lob kann man in unbegrenzten Mengen ertragen!

Gewöhnen Sie sich ganz bewusst an, "Bitte" und "Danke" zu sagen.

Bedanken Sie sich auch für Selbstverständlichkeiten.

Vielleicht haben Sie das Lachen schon verlernt. Kann vorkommen!

Nehmen Sie sich vor, ab heute wieder mehr zu lächeln und genießen Sie das Echo!

Das Spaß – Meeting

Seminare und Großveranstaltungen zum Thema Mitarbeitermotivation erfreuen sich seit Jahren großer Beliebtheit. Häufig delegiert man eine der wesentlichsten Aufgaben, nämlich die der Motivation, an Außenstehende.

Ich selbst habe bis heute viele solcher Motivationsveranstaltungen gestaltet. Die Teilnehmer sind begeistert und hoch motiviert. Häufig bekomme ich danach zu hören: "Uns brauchen Sie das nicht zu sagen, bei uns rennen Sie offene Türen ein. Unsere Vorgesetzten sollten eigentlich hier sitzen, denn die sind es, die alles verhindern und blockieren!"

Wir alle wissen, hoch motivierte Mitarbeiter sind eine unabdingbare Grundvoraussetzung für den Erfolg eines Unternehmens.

Doch auch für die Mitarbeiter geht das Leben weiter. Mit der Zeit verliert auch der ehemals Begeisterte die Motivation, und ganz allmählich auch die Begeisterung. Der Alltagstrott hat uns wieder.

Vorsätze sind vergessen, neue Ideen wurden von den Vorgesetzten abgeschmettert und man hat sich damit abgefunden, dass alles so bleibt, wie es immer war. Glücklicherweise ist man damit nicht, und Spaß macht die Arbeit auch nicht mehr.

Das muss nicht sein!

Das sollten Sie tun:

Ergreifen Sie die Initiative und schlagen Sie ein Spaß – Meeting vor, oder berufen Sie eines ein. Teilnehmer sind alle Mitarbeiter und Führungskräfte einer Abteilung, eines Bereichs oder, wenn die Firma nicht sehr groß ist, alle Mitarbeiter des Unternehmens.

Dauer maximal zwei Stunden. Jeder benötigt Schreibblock und Schreibgerät und schreibt auf, was geschehen oder verändert werden müsste, damit ihm die Arbeit (noch/wieder) mehr Spaß macht.

Fassen Sie die Ergebnisse zusammen. Sie werden sehen, wie wichtig scheinbar unbedeutenden Kleinigkeiten sind, und dazu beitragen, dass die Arbeit Spaß macht, oder eben nicht.

Da würde sich jemand freuen, wenn die anderen seinen "Guten Morgen Gruß" erwiderten. Ein anderer hätte gerne seine Lieblingsfotos aufgehängt oder auf den Schreibtisch gestellt. Ist leider in dieser Firma verboten. Wieder andere hätten gerne Namensschilder an der Tür oder lebende Pflanzen im Büro. Anderen wiederum sind die Bekleidungs Vorschriften ein Dorn im Auge. Die Liste der kleinen Wünsche lässt sich beliebig verlängern.

Es sind nicht die großen Dinge, die das Arbeitsleben lebenswert machen. Es sind vielmehr die kleinen Wünsche, deren Erfüllung den Menschen

wichtig ist und deren Erfüllung nichts oder bestenfalls nur sehr wenig kostet.

Machen Sie sich sofort an die Arbeit, die Aufgaben, Änderungen oder Neuerungen, die sich aufgrund des Spaß – Meetings ergeben haben, gemeinsam umzusetzen.

Was für die Mitarbeiter wichtig ist, sollte nicht auf die lange Bank geschoben oder ignoriert werden.

Spaß an der Arbeit, ein besseres Betriebsklima, viel Motivation, Kreativität und Produktivität sind die Belohnung.

Der Kunde pfeift...

...und wir müssen tanzen. In unserer Überflussgesellschaft werden die Märkte immer perfekter.

Heute ist der Kunde nicht mehr König, er ist zum Diktator geworden. Wenn der Wunsch auch noch so ausgefallen ist, wir müssen ihn erfüllen, weil ihn sonst ein anderer erfüllt. Immer mehr Konsumenten und Businesskunden, bevorzugen den anonymen Einkauf übers Internet. Das Angebot ist gigantisch, die Vergleichsmöglichkeiten beinahe unbegrenzt. Schlagworte wie Freundlichkeit, Service oder Kundenorientiertheit sind hier nicht gefragt. Das Einzige, was zählt, sind einfache Navigation auf der Homepage und Vergleich mit anderen Anbietern. Es gibt nichts, was man heute nicht im Internet kaufen kann. Das Angebot reicht vom Auto über Urlaube, Kunst, Produkte für den Haushalt, Einrichtungsgegenstände oder Werkzeuge bis hin zur Unterwäsche. Der Kunde von heute ist intolerant. Es zählt der Preis. Wer nicht liefern kann, ist bald aus dem Geschäft.

Und dann gibt es (Gott sei Dank) Kunden, mit denen wir Telefon- oder persönlichen Kontakt haben. Kunden, die das persönliche Gespräch bevorzugen. Hier können wir mit Freundlichkeit, Hilfsbereitschaft, Geschwindigkeit, Service- und Kundenorientiertheit punkten.

Freuen Sie sich über einen Anruf oder Besuch! Oder ist das Einzige, was Ihren sonst relativ angenehmen Arbeitstag wirklich stört, der Kunde?

Es spielt keine Rolle, in welcher Branche Sie arbeiten, ob in einem Handwerks- oder Industriebetrieb, in einem Dienstleistungsunternehmen, im Krankenhaus, im Handel oder auf der Tankstelle.

Es sollte Ihnen Spaß machen, Ihre Kunden rundherum zu verwöhnen. Freuen Sie sich über das persönliche Gespräch und darüber, dass Sie Ihren Kunden noch nicht ans Internet verloren haben.

Das sollten Sie tun:

Nehmen Sie sich vor, dass ab sofort jeder Anrufer und jeder Besucher merken muss, dass es Ihnen Spaß macht, mit ihm zu sprechen, ihn zu betreuen, ihm zu helfen.

Wenn das Telefon läutet, lächeln Sie, ehe Sie den Hörer abnehmen. Ihr Lächeln kann man hören! Heben Sie die Stimme und wünschen Sie dem Anrufer fröhlich einen schönen Tag, und fragen Sie, wie Sie helfen können. Nehmen Sie sich vor, dass ab heute jeder Anrufer von Ihnen total begeistert sein muss. Auch, und gerade dann, wenn der Kunde eine Reklamation hat.

Machen Sie es sich zur Herausforderung, jedem, der persönlich zu Ihnen kommt, das Gefühl zu geben, er ist der Wichtigste.

Konzentrieren Sie sich zu hundert Prozent auf Ihren Besucher und sein Anliegen. Dabei spielt es keine Rolle, ob Sie an der Rezeption, beim Empfang, im Geschäft, im Büro, in der Arztpraxis oder in der Anwaltskanzlei arbeiten. Vielleicht hat der Kunde nur eine einfache Frage, vielleicht will er etwas kaufen. Egal, worum es sich handelt, Sie haben Spaß daran, den Kunden zu betreuen.

Nehmen Sie die Herausforderung an! Sie werden die Erfahrung machen, dass Ihr Job durch diese Veränderung mit einem Mal viel kurzweiliger wird.

Ihre Einstellung zum Kunden und zur Arbeit wird sich ebenfalls verändern. Glauben Sie mir, es macht Spaß zu erleben, wie positiv Ihr neues Verhalten angenommen wird.

Fehler, die firmeninterne Todesstrafe?

Arbeiten Sie in einem Unternehmen, in dem Fehler schwarze Flecken auf der weißen Weste bedeuten? Werden Sie in die Verbannung geschickt, an den firmeninternen Pranger gestellt, mit Missachtung oder Versetzung bestraft? Haben Sie noch Spaß an der Arbeit?

Vielleicht haben Sie innerlich bereits gekündigt und warten nur auf eine günstige Gelegenheit das Unternehmen zu verlassen.

Sie werden sich hüten, in dieser Firma noch einmal Neues zu wagen.

Wenn das auch ein Misserfolg wird, haben Sie wieder mit Sanktionen zu rechnen.

Jack Welch, Präsident von General Electric, sagte einmal: "Ich habe Fehler honoriert, indem ich den Leuten, die Fehlschläge erlitten, Belohnungen gegeben habe, denn sie haben Schwung in die Bude gebracht! Fehler zu bestrafen führt nur dazu, dass niemand mehr etwas wagt."

Sie wollen, dass Ihre Mitarbeiter Ideen einbringen und Spaß an der Arbeit haben?

Das sollten Sie tun:

Zu allererst verändern Sie Ihre Einstellung zu Fehlern und Misserfolgen! Wo Menschen arbeiten, passieren nun einmal Fehler. Am meisten ärgert sich und ist niedergeschlagen, immer derjenige, der den Fehler gemacht hat. Also können Sie es sich sparen, auf ihm herumzut trampeln.

Das macht die Sache nicht ungeschehen, verändert aber ganz sicher die Einstellung des Betroffenen. Fragen Sie sich lieber, was Sie und andere aus diesem Fehler gelernt haben.

Sie sollten besser jubeln, denn Misserfolge sind der Königsweg zum Fortschritt der Menschheit!

Die Geschichte erfolgreicher Menschen und Unternehmen ist reich an Beispielen, die zeigen, was man aus Fehlern, Rückschlägen und Misserfolgen gelernt hat.

Am 3.12.1967 hat Dr. Christian Barnard die erste Herztransplantation durchgeführt. Der Patient überlebte die Operation nur 18 Tage.

Ein fehlerhafter Chip bedeutete für die Firma Intel vor einigen Jahren einen Schaden von etwa hundert Millionen Dollar. Viele pharmazeutische Firmen investierten in den letzten Jahrzehnten hunderte Millionen Euro in die Entwicklung von Medikamenten gegen Krebs und AIDS, bisher leider ohne nennenswerten Erfolg.

Die Beispiele lassen sich beliebig fortsetzen. Firmen investieren Millionen in die Werbung, nur um festzustellen, dass es die falsche Investition war. Haben sie aufgegeben?

Nein, sie und viele andere haben aus ihren Fehlern und Misserfolgen gelernt. Oft genug wurde es erst dadurch möglich, neue, Erfolg versprechende Wege zu beschreiten.

Fehler passieren immer.

Bringen Sie Ihren Mitarbeitern mehr Vertrauen entgegen und Sie werden die Erfahrung machen, dass Fehler produktiver verarbeitet werden und Ihre Leute (wieder) mehr Spaß an der Arbeit haben!

Setzen Sie zur Abwechslung einmal Preise für die besten Fehler und nicht für die beste Leistung aus!

Warum verstellen Sie sich?

Markus ist 43 und hat einen Job, der viel Kraft kostet.

Er steht den ganzen Tag unter Strom und hat das Gefühl, langsam, aber sicher in ein Burn – out zu schlittern. Der unbewältigte Stress zeigt seine ersten Auswirkungen.

Er kann seine Freizeit nicht mehr genießen, ist am Morgen mehr müde als am Abend beim zu Bett gehen, und seine Gedanken kreisen Tag und Nacht um die Arbeit.

Seit kurzer Zeit ist er zu allem Überfluss auch noch von Ängsten um seine Zukunft geplagt.

Seine beinahe sprichwörtliche Gelassenheit ist dahin. Langsam macht er sich echte Sorgen um seine Gesundheit.

Er kann sich über nichts mehr freuen, ist nicht mehr motiviert und zwischen seinem stressigen Job und dem Privatleben, das ihm auch keine echte Entspannung mehr bietet, hin- und hergerissen.

In seiner Partnerschaft beginnt es zu kriseln.

Am allermeisten belastet ihn, dass er sich den ganzen Tag über im Job verstellen muss. Er hat das Gefühl nicht mehr er selbst zu sein.

Das Verstellen fällt ihm von Tag zu Tag schwerer und irgendwie fühlt er sich alleingelassen.

Wenn es den Menschen wirklich schlecht geht, ergreifen sie jeden Strohalm, der eine Verbesserung der Situation verspricht. Irgendwann einmal hat Markus etwas von der Work – Live – Balance gehört.

Jetzt hat er sich entschlossen, ab sofort in einer ausgewogene Work – Live - Balance zu leben.

Er braucht einen entspannenden Ausgleich zum Stress im Beruf.

Ein Wochenende in einem Wellnesshotel Urlaub vom Alltag machen, Sport betreiben, zum Beispiel Laufen oder Schwimmen.

Dann wird es schon wieder besser gehen. Das erste Wochenende brachte keine Veränderung seines Zustandes. Also beschloss er zwei Wochen Urlaub anzuhängen.

Das Ergebnis war, dass er körperlich fitter wurde, seine psychische Situation jedoch blieb unverändert.

Work – Live – Balance bedeutet nicht, dass man allein mit Entspannung in der Freizeit den gewünschten Ausgleich zur Arbeit schaffen kann.

Das sollten Sie tun:

Versuchen Sie nicht ständig zu beweisen, wie toll Sie sind. Viele Menschen glauben, Sie müssen sich anders geben, als sie sind, um zu gefallen oder etwas bestimmtes zu erreichen. Das wird auf Dauer nicht funktionieren.

Niemand reagiert auf die Schauspielerei so, wie Sie es gerne hätten.
Weder Ihre Vorgesetzten und Kollegen, noch Ihre Kunden, und schon gar nicht Ihr Lebenspartner.
Das Ergebnis ist, dass Sie Ihre Lebensfreude, Ihre Lebenskraft und Ihren Lebensmut verlieren.
Verstellen kostet Kraft, vor allem deshalb, weil Sie niemals Sie selbst sein können.
Wenn Sie sich verstellen, werden Sie nicht erreichen, was Sie sich von einer gesunden Work – Live – Balance erwarten.
Haben Sie den Mut Sie selbst zu sein und die Menschen werden sie viel mehr akzeptieren als früher.
Äußern Sie Ihre Wünsche, bringen Sie sich mit Vorschlägen ein, ohne ständig in der Angst zu leben, dass man Sie nicht ernst nimmt, oder dass Ihre Ideen abgelehnt werden.
Nur dann, wenn Sie Sie selbst bleiben, sind Sie authentisch. Dadurch wird Ihr Leben wesentlich einfacher und entspannter.
Sehr bald schon werden Sie am Arbeitsplatz ausgeglichener und erfolgreicher sein. Man wird Sie um Ihrer selbst willen mögen und die Arbeit wird Ihnen wieder Spaß machen!

Wie viel Spaß können Sie aushalten?

In meinem Buch "Der Elefant im Kühlschrank" (mvg Verlag 2006) habe ich eine Geschichte erzählt:

Eine junge Frau kam zu einem Vorstellungsgespräch etwa fünfzehn Minuten zu früh und musste beim Portier eine Weile warten. Um sich die Wartezeit zu verkürzen, fragte sie den Portier, wie denn das Betriebsklima hier so sei. Der Portier fragte die junge Dame, nach dem Betriebsklima in der Firma, in der sie jetzt arbeitet.

Die junge Frau antwortete: "das Klima ist ausgesprochen schlecht. Es gibt viel Streit unter den Mitarbeitern, Missgunst und Neid. Niemand ist hilfsbereit und die Vorgesetzten üben enormen Druck aus. Niemand wird gelobt, es ist einfach furchtbar dort zu arbeiten".

Der Portier schaute sie freundlich an und sagte: "da haben Sie wirklich Pech, hier ist es ganz genauso".

Zwei Tage später kam ein junger Mann zu einem Vorstellungsgespräch in dieselbe Firma. Auch er kam etwas früher und fragte den Portier nach dem Betriebsklima.

Der Portier fragte den jungen Mann, wie Klima in der Firma sei, in der er im Augenblick arbeite.

Der junge Mann lächelte und antwortete: "Dort wo ich jetzt arbeite ist alles wunderbar. Wir haben ein tolles Betriebsklima, alle Kolleginnen und Kollegen sind immer gut aufgelegt, und wir haben viel Spaß bei der Arbeit.

Unsere Vorgesetzten sind angenehm und bemerken auch, wenn jemand seine Sache gut macht. An sich würde ich gerne im Unternehmen bleiben, aber ich heirate nächsten Monat und übersiedle hierher und muss mir einen neuen Job suchen.

"Sie haben Glück", antwortete der Portier "hier ist es genauso wie dort, wo sie jetzt arbeiten".

Die Frage, in welcher Firma Sie lieber arbeiten würden, ist nicht schwer zu beantworten.

Stellen Sie sich vor, Sie hatten letzte Nacht folgenden Traum:

Der Radiowecker holt Sie mit Ihrer Lieblingsmusik aus dem Schlaf.

Sie stehen auf, und bei dem Gedanken an Ihren Chef, die Kollegen und Kunden, stellen Sie verblüfft fest, Sie freuen sich auf die Arbeit. Sie können sich nicht erinnern, dass das in den letzten Jahren einmal der Fall war.

Sie lächeln den ganzen Weg zur Arbeit und die Menschen, denen Sie begegnen, lächeln zurück. In der Firma wünschen Ihnen Ihr Chef und Ihre Kollegen freundlich lächelnd einen guten Morgen.

Die Kunden, mit denen Sie sprechen, ob am Telefon oder persönlich, freuen sich über das Gespräch mit Ihnen.

Die Arbeit macht Spaß und geht Ihnen leicht von der Hand.

Am Abend denken Sie: "Es war ein wunderschöner Tag!"

Das sollten Sie tun:

Realisieren Sie den Traum!

Wenn ich wirklich etwas zu sagen hätte

Leiden Sie darunter, dass manche Dinge nicht so sind, wie Sie es gerne hätten?

Machen Sie keine Vorschläge (mehr) zur Änderung eines Zustandes, weil Sie denken, dass es ohnehin sinnlos ist?

Sie sind nicht mehr zu hundert Prozent dabei? Sie schauen alle paar Minuten auf die Uhr, um danach frustriert festzustellen, dass die Zeit einfach nicht vergeht. Sind Sie nicht mehr motiviert?

Das sollten Sie tun:

Egal wie Ihre Stimmung ist, nehmen Sie sich vor, dass Sie in der kommenden Woche zu hundert Prozent motiviert sind, weil Sie etwas zu sagen haben.

Die einzige Bedingung ist, dass Sie wirklich hundert Prozent geben müssen.

Nehmen Sie ein Blatt Papier zur Hand und schreiben Sie als Überschrift: *Das würde ich tun, wenn ich wirklich etwas zu sagen hätte.*

In den freien Raum darunter schreiben Sie alles auf, das Ihnen einfällt, was Sie tun würden, wenn Sie hier wirklich was zu sagen hätten.

Vielleicht fällt Ihnen im Moment gar nichts oder nur sehr wenig ein. Das macht nichts. Nehmen Sie sich ruhig eine Woche Zeit.

Nach einer Woche haben Sie ganz sicher einige Punkte zusammengetragen.

Und jetzt beginnen Sie damit, die einzelnen Punkte zu realisieren.

Damit bekommen Sie wieder neue Energie und neuen Schwung und die Arbeit macht wieder Spaß.

Steht auf Ihrer Liste, dass Sie gerne Zimmerpflanzen im Büro hätten?

Besorgen Sie sich welche!

Sie hätten gerne Bilder an den Wänden? Besorgen Sie sich welche!

Sie möchten mehr Kontakt mit den Kollegen? Animieren Sie sie, nach Arbeitsschluss mit Ihnen einen Kaffee zu trinken! Chill out sagt man heute dazu.

Sie werden zu wenig gelobt? Fangen *Sie* damit an! Gelegenheit dazu gibt's genug!

Sie nörgeln oder beklagen sich über Ihre Arbeit? Hören Sie auf damit, sehen Sie das Positive daran!

Noch ehe die Woche herum ist, verspüren Sie einen neuen Geist. Sie sind wieder motiviert und die Arbeit macht Ihnen wieder Spaß!

Es sind nicht immer die Dinge, die andere ändern müssen.

Meist reicht es, wenn wir selbst uns ändern.

Sei der Wind!

Ich möchte Ihnen eine kleine Geschichte erzählen:

Es war einmal ein kleiner Spatz, der hoch oben in der Luft Kreise zog. Er zeichnete Achterschleifen und andere Figuren in den Himmel.

Er flog so hoch, dass man ihn mit freiem Auge kaum noch erkennen konnte, zwitscherte fröhlich vor sich hin, ließ sich im Aufwind treiben, machte ein paar Flügelschläge, um erneut eine Figur in die Luft zu zeichnen und unterhielt sich prächtig in der warmen Frühlingssonne.

Vor lauter Spaß übersah er, dass sich ein Gewitter am Frühlingshimmel zusammenbraute.

Plötzlich ging ein gewaltiger Wolkenbruch nieder und die Federn des kleinen Vogels sogten sich so voll mit Wasser, dass es ihm unmöglich war, zu fliegen. Er stürzte zu Boden und brach sich einen Flügel.

Ein kleines Mädchen fand den verletzten, völlig durchnässten kleinen Spatz und brachte ihn zum Tierarzt.

Dieser schiente vorsichtig den gebrochenen Flügel.

Einige Wochen später entfernte er den Verband, und das Mädchen entließ den Vogel wieder zurück in die Natur.

Obwohl der gebrochene Flügel vollkommen geheilt war, machte der Spatz keinerlei Anstalten, zu fliegen. Er hüpfte nur missmutig und traurig auf dem Boden herum.

Selbst der schönste Sonnenschein konnte ihn nicht motivieren, seine Flügel zu spreizen und sich in die Lüfte zu erheben.

Er hatte zu große Angst, abzustürzen und sich den Flügel noch einmal zu brechen.

Nicht einmal die roten, herrlich schmeckenden Kirschen auf dem Kirschbaum im Garten, konnten ihn bewegen zu fliegen.

Ein wunderschöner Sommertag zog ins Land. Unser Spatz hüpfte lustlos in den wärmenden Sonnenstrahlen herum.

Plötzlich kam eine leichte Brise auf, erfasste den Vogel und trug ihn hoch hinauf in die Luft.

Instinktiv spreizte der Kleine seine Flügel, und mit einem mal konnte er wieder fliegen.

Von einer Sekunde zur anderen war seine Angst wie weggeblasen. Er genoss das Fliegen, und schon zeichnete er wieder seine Figuren in die Luft, und war rundherum glücklich.

In unserem Leben haben wir viele Aufgaben zu bewältigen. Manche gehen uns leicht von der Hand, andere sind etwas schwieriger. Und dann gibt es noch die großen Herausforderungen in unserem Leben.

In vielen Fällen meistern wir die Herausforderungen, die das Leben an uns stellt, ausgezeichnet.

Manchmal jedoch, scheitert auch ein erfolgsverwöhnter Mensch an einer schwierigen Aufgabe. Das ist nicht lustig, kann aber vorkommen.

Man kann nicht immer zu hundert Prozent erfolgreich sein. Weder im Berufsleben, noch privat. Wenn Menschen scheitern, reagieren sie auf unterschiedliche Art. Die eine lassen sich nicht entmutigen und versuchen unverdrossen weiter ans Ziel zu kommen, andere sind vollkommen demotiviert, vom Misserfolg erschlagen, und erholen sich oft lange Zeit nicht von der Niederlage.

Sie sind deprimiert und trauen sich überhaupt nichts mehr zu. Ihr Selbstwertgefühl ist wie weggeblasen. Von einem Tag zum anderen, sind sie vom strahlenden Sieger, zum Verlierer geworden.

Und nichts kann sie dazu bewegen, große Herausforderungen mit der gleichen Begeisterung anzunehmen, wie früher.

Sie haben Angst, wieder zu scheitern und gehen schwierigen Situationen von vorneherein lieber aus dem Weg.

Sie sind wie der Spatz in unserer Geschichte.

Sie hüpfen am Boden herum, picken die Krümel auf, und verzichten auf die herrlich schmeckenden Kirschen auf dem Baum.

Das sollten Sie tun:

Wenn es in Ihrer unmittelbaren Umgebung einen Menschen gibt, der sein Selbstwertgefühl durch unvermutete Niederlagen verloren hat, trampeln Sie nicht auch noch auf ihm rum. Machen Sie ihn auch nicht lächerlich. Er hat es ohnehin schon schwer genug.

Sagen Sie ihm, dass Sie an ihn glauben. Machen Sie deutlich, dass man aus Niederlagen, so tragisch sie auch sein mögen, immer etwas lernt.

Erinnern Sie ihn an seine Erfolge, machen Sie ihm Mut!

Geben Sie ihm Auftrieb – seien Sie der Wind, der ihm hilft, sich wieder in die Lüfte zu erheben, das Leben zu genießen und Spaß zu haben!

Miteinander reden

Manchmal wundert man sich, dass ein Unternehmen erfolgreich ist, obwohl die Leute an der Spitze total verfeindet sind, nicht miteinander kommunizieren, sich gegenseitig bei jeder Gelegenheit Schwierigkeiten machen und sich mit Begeisterung die sprichwörtlichen Prügel vor die Beine werfen.

Sehr oft kommt der Unternehmenserfolg dabei, langsam aber sicher, unter die Räder.

Früher oder später ziehen sich Feindschaften durchs gesamte Unternehmen.

Informationen werden verstümmelt weitergegeben oder zurückgehalten.

Die Mitarbeiter der einen Abteilung dürfen mit den Kollegen der verfeindeten Abteilung oft nicht einmal mehr sprechen.

Das gilt für kleine Familienbetriebe genau so wie für große. Gott allein weiß, wie viele verfeindete Familienmitglieder sich gegenseitig das Leben schwer machen, wie viele Vorstände einander bekriegen.

Aber es herrscht auch Krieg in den unteren Etagen.

Und dieser Krieg wird mit aller Härte geführt. Die Buchhaltung ist gegen die Verkaufsabteilung, der Service gegen den Einkauf. Das Marketing kommuniziert nicht mit dem Verkauf, die Bestellabteilung nicht mit der Logistik.

Zu allem Überflus befinden sich die Mitarbeiter in der Abteilung auch noch im Kriegszustand.

Ein Verkäufer gönnt dem anderen nicht den Erfolg. Ein Sachbearbeiter hat ein größeres Büro als der andere. Eine Sekretärin hat eine Hilfskraft zur Verfügung, die andere nicht.

Einer hat sein Büro im siebenten Stock, der andere nur im vierten.

Das Betriebsklima ist auf dem Nullpunkt, die Krankenstände steigen.

Mobbing gehört zum Alltag, die Besten sind längst auf Jobsuche.

Mitarbeiter und Kollegen werden gezwungen, sich in der Öffentlichkeit für den einen oder den anderen zu deklarieren: "Bist du für mich oder für den anderen?"

Der Öffentlichkeit wird, wie in einer schlechten Ehe, das perfekte Klima vorgespielt.

Wen wundert's da, dass ein Unternehmen, langsam aber sicher, den Bach runtergeht?

Bei Ihnen herrscht ebenfalls Krieg?

Sie wollen das Kriegsbeil begraben, Sie möchten, dass wieder Friede herrscht, damit sich alle endlich wieder auf das einzig Wichtige konzentrieren können, nämlich den Unternehmenserfolg zu sichern?

Das sollten Sie tun:

Beschließen Sie ein für allemal, das Kriegsbeil zu begraben.

Die verfeindeten Parteien begeben sich miteinander in einen Konferenzraum, wenn nötig unter Beiziehung eines Mediators. Machen Sie sich bewusst, welche ungeheuren negativen Auswirkungen es auf das Unternehmen hat, wenn man die Probleme, die man miteinander hat, nicht in den Griff bekommt.

Wer weiß, wie viel an Respekt und Ansehen schon verloren gegangen sind, wie sehr die ständigen Komplotte bereits geschadet haben.

Diskutieren Sie's aus. Sagen Sie, was Ihnen nicht passt und warum.

Sie müssen sich aber auch die Meinung des/der anderen anhören und genau so akzeptieren, wie Sie erwarten, dass Ihre Meinung akzeptiert wird.

Es ist ganz normal, dass es dabei auch sehr heiß zugehen kann.

Suchen Sie gemeinsam nach Lösungen. Vielleicht müssen Sie manchmal auch einen Kompromiss eingehen.

Das ist immer noch besser, als eine dauernde Feindschaft, die letzten Endes auch Ihre Gesundheit und die Ihrer Kollegen, zerstören kann.

Werden Sie niemals beleidigend oder verletzend!

Ihr einziges Ziel ist, dass sie einander wieder respektieren und vertrauen und in Zukunft wieder gut zusammenarbeiten. Oft schon war diese Aussprache der Beginn neuer Freundschaften.

Verlassen Sie den Konferenzraum erst, wenn Sie wieder zueinander gefunden haben. Das kann schon eine Weile dauern, aber es lohnt sich.

In Österreich gibt es ein altes Sprichwort: "Durchs Reden kommen die Leute zusammen!"

Halten Sie sich daran und Sie werden mit viel mehr Freude zur Arbeit gehen!

Missachten Sie nicht die Talente!

Für Sportler ist es normal, dass sie sich für die Sportart entscheiden, für die sie ein besonderes Talent haben.

Das Erkennen der Begabungen und Talente ist eine wichtige Grundvoraussetzung für Spitzenleistungen.

Es kommt kaum vor, dass ein Sportler, der entgegen seiner Begabung eingesetzt wird, wirklich erfolgreich ist.

Und wie ist das in der Wirtschaft?

Viele Unternehmen ignorieren die Begabungen ihrer Mitarbeiter und verzichten darauf, ihre Talente und ihre Begeisterung zu nutzen.

Man kann davon ausgehen, dass die meisten Menschen in einem Job arbeiten, der weder ihrer Begabung noch ihrer Berufung entspricht.

Wenn Talente ignoriert und Begabungen nicht wahrgenommen werden, sinkt die Lebensfreude und damit untrennbar verbunden, die Lebensqualität.

Der Weg zu Spitzenleistungen bleibt verwehrt.

Das sollten Sie tun:

Wenn Sie im Moment nicht die Möglichkeit haben, Ihre Talente und Begabungen einzusetzen, suchen Sie das Gespräch mit Ihren Vorgesetzten.

Wenn es im Augenblick keine Möglichkeit gibt, Ihre Talente entsprechend zu nutzen, haben Sie zumindest darüber gesprochen und Ihr Vorgesetzter weiß jetzt um Ihre Begabung.

Wenn Sie nicht darüber reden, kann Ihnen auch niemand helfen.

Für Chefs:

Reden Sie mit Ihren Mitarbeitern. Verzichteten Sie nicht auf Spitzenleistungen, nur weil Sie Ihre Leute nicht entsprechend ihrer Fähigkeiten einsetzen! Denken Sie an unsere Spitzensportler.

Zuhören

Viele Führungskräfte und Arbeitskollegen wissen wenig bis gar nichts über ihre Mitarbeiter bzw. Kollegen.

Oft kennen sie nicht einmal die Namen derer, mit denen sie zusammenarbeiten.

Bis heute wurden tausende Bücher über Kommunikation geschrieben und ein Ende ist nicht in Sicht.

Der durchschlagende Erfolg lässt leider auf sich warten. Wir leben in einer Art Kommunikationsvacuum.

Woher kommt es, dass wir uns für unsere Mitarbeiter, für unsere Mitmenschen so wenig interessieren?

Vermutlich weil die meisten von uns so mit sich selbst und ihren Problemen beschäftigt sind, dass für andere kein Platz mehr vorhanden ist.

Wenn sich niemand für uns und das, was uns bewegt, interessiert, sinkt die Arbeitsfreude auf den Nullpunkt und die Produktivität geht drastisch zurück.

Das sollten Sie tun:

Interessieren Sie sich für Ihre Mitmenschen. Stellen Sie Fragen nach der Familie und den Hobbies. Was ist für sie besonders wichtig im Leben?

Womit beschäftigen sie sich an den Wochenenden? Lernen Sie eventuelle Ängste kennen.

Persönliche Fragen sind genau so wichtig wie berufliche. Zeigen Sie echtes Interesse am Leben der anderen. Haben Sie Verständnis für ihre Sorgen und Nöte.

Betrachten Sie Ihre Leuten nicht als "Human Resources" sondern als Menschen.

Wenn Sie nach dem Motto "Es interessiert mich nicht, wie das Leben meiner Mitarbeiter aussieht, Hauptsache sie bringen gute Ergebnisse!" leben, sind Sie auf dem besten Wege sich selbst aus dem Markt zu manövrieren.

Der Autor: **Peter F. Kinauer** -
Experte für Erfolg und Motivation

Peter F. Kinauer

- Autor von 9 Büchern, die zum Teil in andere Sprachen übersetzt wurden und sich ausnahmslos zu Verkaufserfolgen entwickelt haben
- mehr als 100 Beiträge in verschiedenen TV-Sendungen und unzählige Rundfunkbeiträge
- gefragter Keynote-Speaker bei zahlreichen großen Veranstaltungen - bis heute mehr als 300.000 Teilnehmer bei Vorträgen und Seminaren

Peter F. Kinauer ist Experte für Erfolg und Motivation

Begeisterte Zuhörer bei Seminaren und Vorträgen in Österreich, Deutschland, der Schweiz und Ungarn wenden Peter F. Kinauers Strategien mit großem Erfolg an. Zu den Kunden seiner Vorträge und Motivationsseminare zählen rund 500 Firmen, wie z.B. Telekom Austria, Bank Austria Creditanstalt, Post AG, Telekom Austria, Roche Austria, Generali, Raiffeisen, Takeda Pharma, Viessmann International, BÄKO, Uni Linz, IMC Fachhochschule Krems, Wella, Donau Uni Krems, FH Wien.

Millionen haben ihn im Fernsehen gesehen und im Radio gehört (mehr als 100 TV-Sendungen: "Willkommen Österreich", "Vera", "Help TV", "Eco-Journal", "Konflikte" und ATV; sowie unzählige Rundfunkauftritte bei Ö1 und Ö3, Radio Wien, OÖ, Burgenland, NÖ, Steiermark, Radio Bremen, Hamburg, Bayern 3, SW3 und Radio Bozen, Radio Marbella).

Office Kinauer Training

Peter F. Kinauer

Jagdschlossgasse 79

1130 Wien

T: +43 (0)1 877 11 00

E: office@kinauer.com

<http://www.kinauer.com>