

Mehr Wertschätzung

Vor ein paar Tagen sprach mich ein junger Mann an und erzählte mir, dass er aus der Konkursmasse der Swissair meinen alten Schreibtisch gekauft habe. Und in diesem Schreibtisch, ganz hinten drin verklemmt, habe er noch ein paar Unterlagen gefunden, die ich dort beim Ausräumen wohl übersehen hatte, und die wollte er mir gerne zurückgeben. Vorgestern habe ich ihn und meinen alten Schreibtisch in seiner Firma besucht und habe mir dann ganz gespannt die vergessenen Unterlagen angesehen. Neben ein paar anderen Dokumenten fand ich darunter auch einen Brief an mich von der Frau eines Swissair Angestellten, der im September 1998 bei Absturz der Swissair MD11 vor Halifax ums Leben gekommen war. Als ich den handgeschriebenen Brief las, war ich wieder mitten drin in den Ereignissen von damals, als wir die Angehörigen unserer verstorbenen Passagiere und Besatzungsmitglieder betreut haben.

Heute, mehr als 7 Jahre später, stellt sich die Frage, was wir menschlich aus dieser Tragödie gelernt haben. Technisch wurden der Flugzeugabsturz und seine Ursachen bis ins kleinstmögliche Detail analysiert und die Lehren daraus unmittelbar in technische Massnahmen umgesetzt. Und menschlich? Gehen wir heute anders miteinander um? Ich habe damals an ungefähr 10 Abdankungsgottesdiensten persönlich teilgenommen und dabei erlebt, dass uns der Wert eines Menschen offenbar erst dann so richtig bewusst wird, wenn er nicht mehr bei uns ist. Es ist eigenartig, aber ich erlebe auch heute immer wieder, dass wir uns gar nicht bewusst sind, wie wertvoll die Menschen sind, die uns täglich nahe sind.

Alarmierend hoch erscheint mir zum Beispiel die Zahl der Firmenchefs, der CEO's, die schon nach kurzer Zeit wieder entlassen werden. Liegt das an den Verwaltungsräten, die nicht in der Lage sind, den richtigen Kandidaten auszuwählen, und dann ihren Irrtum korrigieren? Oder liegt es daran, dass zu viel übereinander anstatt miteinander geredet wird, dass die neuen Chefs gar keine reelle Chance haben, sich gründlich einzuarbeiten und dabei von ihren Vorgesetzten nachhaltig unterstützt werden? Vielleicht muss man die Ursache auch in der heutigen Zahlengläubigkeit sehen. Wir glauben leichter an die Zahlen des Controllings als an das Potential und den Wert der Menschen. Bei den Zahlen ergibt die Summe aus eins und eins immer genau zwei, bei den Menschen kann eins plus eins manchmal zwei Komma fünf, manchmal aber auch nur eins Komma fünf ergeben. Um das bessere dieser beiden Ergebnisse zu realisieren, müssen wir uns aber mit den Menschen beschäftigen, die uns in irgendeiner Weise anvertraut sind, und zwar heute und nicht erst, wenn sie nicht mehr da sind.

Der Buchhalter sieht in einem Mitarbeiter zunächst einmal die Personalkosten, die er für das Unternehmen auslöst, der Vorgesetzte die Fähigkeiten, seine Ziele zu erreichen, und die Kunden die Kompetenz, ihre Probleme zu lösen. Aber erst in der Todesanzeige wird erwähnt, was für ein wertvoller Mensch er war. Antoine de Saint Exupéry hat den Fuchs in der Geschichte vom kleinen Prinzen sagen lassen, dass man nur mit dem Herzen gut sehen kann, weil das Wesentliche den Augen verborgen bleibt. Leider gibt es noch keine „Herz-Optiker“, die die Sehfähigkeit unserer Herzen verbessern könnten, aber wir können sie selber trainieren. Vielleicht schaffen wir es dann auch, in einem Feedback an Mitarbeiter nicht nur zu kritisieren und zu loben, was sie geleistet haben, sondern ihnen auch deutlich zu machen, für wie wertvoll wir sie als Menschen halten. Motivation kann nur entstehen, wenn neben der Beurteilung der Leistung auch die persönliche Wertschätzung steht.

Vielleicht ist es gut, dass mein alter Schreibtisch nicht reden und mir sagen kann, wie oft er damals beobachtet hat, dass ich die Menschen zu viel mit den Augen und zu wenig mit dem Herzen angeschaut habe. Niemand darf hierzulande ein Auto fahren, ohne vorher bewiesen zu haben, dass er mit seinen Augen scharf genug sehen kann. Wann werden wir auch die Sehfähigkeit unserer Herzen überprüfen lassen? Ich glaube fest daran, dass mir irgendwann einmal die Frage gestellt werden wird, was ich alles mit meinem Herzen gesehen und was ich daraus gemacht habe. Hoffentlich erinnert mich mein Schreibtisch immer wieder daran.

Matthias Mölloney



peopleXpert gmbh
wannenstrasse 62
ch-8610 uster

<http://www.peoplexpert.ch>
HR Due Diligence // Begleitung von Veränderungsprozessen // Personalmanagement Training