

Wachstumsgedanken II

– 250 Impulse zum Lesen, Denken, Handeln



Guido Quelle

»

„Ihre Wachstums-Wochenstart-Botschaften gehören u. a. zu meiner Lieblingslektüre – stets aus dem Leben gegriffen und realitätsnah – mein Kompliment!“

«

Dr. Rüdiger Mittendorff, Stv. Vorsitzender der Geschäftsführung, Sebapharma GmbH & Co. KG

Vorwort

„Schreiben Sie das eigentlich wirklich alles selbst?“ – das ist eine der Fragen, die ich am häufigsten höre. Hier ist die Antwort: „Ja.“

Der Wachstums-Wochenstart, inzwischen auch eine registrierte Marke, hat sich in den 10 Jahren seiner Existenz zu einem der wichtigsten Kommunikationsmittel zwischen Mandat und den Mandat-Geschäfts- und Netzwerkpartnern entwickelt. Ich habe ihn seinerzeit erfunden und natürlich schreibe ich ihn auch jede Woche selbst; das ist mir wichtig und das macht mir Freude. Es geht mir dabei nicht darum, Menschen zum Munde zu reden, es geht mir auch nicht um die „perfekte Schreibe“, denn ich möchte keinen Pulitzerpreis gewinnen, sondern diejenigen, die sich für Mandat, für gesundes, profitables Wachstum, für den Blick über den Tellerrand oder für meine persönlichen Anekdoten interessieren, unterhalten und zum Denken, idealerweise sogar zum Handeln, anregen.

„Woher nehmen Sie eigentlich diese ganzen Geschichten?“ – das ist auch so eine der meistgestellten Fragen. Hier ist die Antwort: „Aus dem Leben.“

Ich bin neugierig, halte meine Augen offen. Wenn ich aus dem Haus gehe – wobei ich bereits im Haus beliebig viele Geschichten erlebe – sehe ich Geschichten. Gespräche, Begegnungen, Erlebnisse, Situationen beim Bäcker, an der Tankstelle, im Gespräch mit Klienten, Kollegen, Politikern, Forschern, Studenten, überall sehe ich, höre ich, erlebe ich Geschichten und wenn man schreibt, das wissen diejenigen von Ihnen, die dies auch tun, dann versucht man sehr rasch,

das Erlebte, Gehörte, Erfahrene festzuhalten, denn Gedanken sind flüchtig.

Mir dient dazu jede beliebige Unterlage. Das kann ein Bierdeckel sein, ein Tankbeleg, eine Serviette im Restaurant (dies führt mitunter zu Etikette-Konflikten), sehr oft ist es aber natürlich auch mein iPhone, in das ich rasch Stichworte eintrage. Sitze ich am Rechner, habe ich es einfach, dann wird einfach eine Notiz in Outlook erstellt.

Ich habe immer einen Vorlauf, Sie können also die berechnete Annahme hegen, dass mir der Stoff nicht ausgehen wird. Ich werde immer einen Vorlauf haben, immer mehr Projekte als handhabbar, immer mehr Ideen als Arme zur Realisierung, ganz wie unsere Klienten bei Mandat, denen wir dabei helfen, ihre Zukunft zu gestalten, ganz im Sinne gesunden Wachstums. Ich bin eben neugierig.

Fünf Jahre liegen - naturgemäß - zwischen den „Wachstumsgedanken“ und den „Wachstumsgedanken II“ und in diesen fünf Jahren hat sich enorm viel getan. Wenn Sie über beide Bände verfügen, haben Sie 10 Jahre meiner Geschichten auf Ihrem Schreibtisch. Auch für mich ist das etwas Besonderes. Es sind natürlich keine Memoiren (dazu fühle ich mich noch wesentlich zu jung), aber es ist eine lange Strecke, die auch einen Aufschluss darüber erlaubt, was mir und uns wichtig erscheint. Manches hat sich verstetigt, manches ist weniger relevant geworden, manches - vieles - kam hinzu. Ich freue mich sehr über dieses Buch, es ist für mich etwas Besonderes.

Kein Buch entsteht ohne großartige Mitstreiter. Besonders bedanken möchte ich mich bei zwei Personen: Erstens bei meiner Kollegin Linda Vollberg dafür, dass sie die Projektkoordination übernommen hat, obwohl sie selbst mit Beratungsmandaten und Entwicklungsthemen bei Mandat

alle Hände voll zu tun hat und ohne Sarah Vennewald wäre gar nichts entstanden, denn sie hat den gesamten Satz, das Lektorat und pfiffige Ideen beigesteuert und mit extrem viel Liebe zum Detail dafür gesorgt, dass dieser Band der Wachstumsgedanken genauso gut lesbar ist, wie der erste. Danke, Linda und Sarah!

Herzlichen Dank vor allem auch an Sie, liebe Leserin, lieber Leser, denn Sie sind es, für die der Wachstums-Wochenstart jeden Montag gegen sieben Uhr morgens auf die elektronische Reise geht. Und sollten Sie die Wachstumsgedanken erworben, den Wochenstart aber noch nicht abonniert haben, dann wird's Zeit. Schreiben Sie mir oder abonnieren Sie ihn auf unserer Website www.mandat.de

Bleiben Sie neugierig!



Ihr und Euer

Guido Quelle

guido.quelle@mandat.de

Dortmund, im Februar 2022



Hier direkt abonnieren:

Der **Mandat Wachstums-Wochenstart**

<https://mandat.de/de/wachstums-know-how/mandat-wachstumswochenstart/>

Stimmen zum Wachstums-Wochenstart

„Ich musste sehr lachen, als ich diese Geschichte las. Ich kann nicht nur alles nachvollziehen, was Sie in diesem Wochenstart schreiben, sondern zu 100 % bestätigen.“

Marek Andryszak, CEO, 8a.pl, Gleiwitz, Polen

„Stark!!!“

Markus Becker, Geschäftsführender Gesellschafter, Berthold Becker GmbH, Bad Neuenahr / Ahrweiler

„Vielen Dank für das klare Bekenntnis und den Blick über den ‚Unternehmensrand‘ hinaus.“

Ulrich Blessing, Vorstand, Blue Cap AG, München

„Dieser Wochenstart ist köstlich. Als hätten Sie mir über die Schulter geschaut. Gratuliere zu dieser Treffsicherheit!“

Dr. Hubertus Boehm, Geschäftsführender Gesellschafter, Syncon Consulting GmbH, München

„Der Alltag bietet die besten Grundlagen für amüsante Geschichten. Herrlich und lehrreich!“

Werner Borgmeier, Geschäftsführender Gesellschafter, H. Borgmeier GmbH & Co. KG, Delbrück

„Vielen Dank für diesen ausgesprochen interessanten und meiner Ansicht nach sehr richtigen Gedankengang.“

René Bowitz, Geschäftsführer, Erdal-Rex GmbH, Mainz

„Einfach toll, wie Sie es immer wieder schaffen, die Dinge prägnant zu beschreiben: informativ, zielführend, motivierend und nie verletzend. Respekt.“

Thomas Grüner, Geschäftsführer, KADDI-LACK Farben GmbH & Co. KG, Dortmund

„Danke für diesen Wochenstart und die zahlreichen weiteren inspirierenden Texte. Danke für Ihr nachhaltig positives, vorwärtsorientiertes Agieren auf allen Kanälen. Danke herzlich auch für Ihre warmherzige Art, miteinander wertschätzend umzugehen.“

Martin Kowatsch, CEO, Hhismark Group, Guntramsdorf, Österreich

„Nach der Lektüre des Wachstums-Wochenstarts denke ich oftmals ‚Genauso oder so ähnlich ist mir das auch schon passiert. Im Guten wie im Schlechten‘.“

Jan Krückemeyer, Geschäftsführender Gesellschafter, Krückemeyer GmbH, Wilnsdorf

„Sie haben es wieder auf den Punkt gebracht! Ich kann Ihnen versichern, dass der von Ihnen beschriebene Sachverhalt, aus eigener Erfahrung, genau zutrifft.“

Patrick Müller-Sarmiento, Senior Partner, Roland Berger GmbH, Hamburg

Inhalt

Kapitel 1: Persönliches Wachstum

Wir sind Teil dessen, was wir bemängeln

Zuhören

Die USA – eine besondere Nation

Das wird nichts

One-Upmanship

Ein „Kragenplatzer“

Halloween

Keine Fragen mehr

Vermeintlich Selbstverständliches und das
Zauberwort

Weihnachten

Alles kommt irgendwie zurück

Achtung, Gefahr!

Weil es genutzt werden muss

„Das ist doch alles Theorie!“

Liebe Wachstumsgegner

Wir sind es! Es sind wir!

„Das dürfte kein Problem sein“

Vorsicht mit Vergleichen

Korrelation und Kausalität

Heiligabend

Sylvester

Du kannst es nicht jedem Recht machen

Selbstwert aus Wachstum

Warum ich von Buchzusammenfassungen wenig halte

Die Welt verstehen

Keine Krawatte macht uns noch lange nicht cool

Von den Besten lernen

„Mal eben ...“

Wir waren Ausländer

Halb voll oder halb leer?

Stolz auf sein Land sein

Umsicht

Handlungs-Wirkungs-Relation

Die naheliegende Lösung

Politik und Wachstum

Motivation ist eine Entscheidung

Arbeiten Sie nur mit starken Partnern

„C'est moi, le directeur!“

Nicht mehr als drei

Im Fluss bleiben

„Ich habe mich geirrt“

Außer Dienst

Whataboutism

„Das tut man nicht“

Das Gestaltbare

Von Mut und Klugheit

Der werfe den ersten Stein

Zielklarheit, Dankbarkeit und noch einiges anderes

Interesse und Meinung

Das neue Jahr: Weniger ist mehr

Die unterschiedlichen Hüte

Die Kraft bildhafter Vergleiche

Korrelation und Kausalität, wieder einmal

Sie brauchen immer zwei Informationen –
mindestens

Nicht nur wissen, sondern wissen und handeln – Live
Session!

Von Toleranz, Akzeptanz und Horizont

Neiiiiin, das geht nicht!

Die kleine Welt und die große Welt

Analog, digital und das große Ganze

Persönliche Wachstumsturbos

Rolf Kinne

Bildung und unsere Aufgabe

Kapitel 2: Selbstmanagement

Sprich nicht über Dinge, von denen Du nichts
verstehst

Die Magie des Schweigens

Was eine Mail über den Absender sagt

Schreiben Sie keinen Schwulst
Nicht einmal, dreimal!
Das Erfolgstagebuch
Der Profi und das Teufelchenschnitzel
Seien Sie vorbereitet!
Zwei Halbzeiten
Sicherheit durch eigenes Handeln
Selbstzufriedenheit
Engagieren, nicht arrangieren!
Tue es ganz.
Ihre drei wichtigsten Themen
Fahrlässige Unvorbereitung
In die Tiefe gehen
Improvisation
Die kurze Pause
Von Improvisation und Können
Anpacken statt aufschieben
Rechts und links der Straße
Primärquellen nutzen
Quantenmechanik und Unternehmensführung
Niemand hört zu

Kapitel 3: Strategie

Lacht noch jemand über Autos aus China?
Etwas Neues tun

Nicht Steuern sparen, Umsatz machen!
Widersprüchlich und unvollständig
Der Kraftakt
Das Wachstumsmanifest
Fat and happy
Der böse Wettbewerb
Die Kontur und der Wettbewerb
Vorsicht Denkgefängnis!
Die Zukunft absehen
Die Methodenfalle
Das Mädchen auf der Treppe
Anders ist besser? Nö.
Die Strategie und die Titanic
Gesundes, profitables Wachstum
Nicht alles für jeden und nicht um jeden Preis
Vom mutigen Weglassen
Thinking Big
„Ich will so sein wie ...“
„Der Mainstream ist tot.“ – Ist er nicht!
Schönwetter-Wachstum kann jeder
Das Wort „Digitalisierung“ wird verschwinden
In Bewegung bleiben
Der gerade Weg
Der Irrtum von Verena Bahlsen
Denkt auch jemand an den Umsatz?

Die vier „M“ der Strategie
Den Turnaround schaffen? Besser: vermeiden!
Die eigene Referenz und der eigene Erfolg
Das Ding mit der Mitte
Das Wachstum erleichtern
Veränderungen beginnen im Großen
Mit Abstand so nah wie möglich
Falsche Annahmen
Neues wagen
Athene
Nach Corona
Die Zukunft gestalten
Nochmal Zukunft
Überraschungsmomente nutzen
Alle vors Tor!
Die Kraft der Leere

Kapitel 4: Führung

Muss man denn alles alleine machen?
Die Telekom und das E-Mail-Verbot
99,9 Prozent aller Mücken stechen nicht
Beratung „einkaufen“
Späte Warnung und Schlaumeier am Werk
Feierabend
Bombenstimmung

Der Chef will das so!
Vorbilder – wieder einmal
Was geschieht ohne Ihr Wissen?
„Was machst Du da?“
Mythos „Agilität“
Den eigenen Hof kehren
Die Mannschaft und das Unternehmen
Wenn Bedenken zum Stillstand führen
Miteinander sprechen
Unternehmens-Lehren aus der Diesel-Affäre
Von vermeintlichen „Wahrheiten“
„Einen hast Du immer dabei ...“
Sich selbst ein Bild machen
Es darf leicht sein
Opportunistische Realitätsdeutung
Spülmaschine ausräumen
Die Kraft der Entscheidung
Von Mut und Umsicht
Die richtigen Fragen
Von Konrad Lorenz zu Wachstum
Der Faktor Zeit
Unerkannte Freiheit
Denkfehler beim Coaching
Die Wirkungsminderung der Doppelspitze
Ein Fehler in der Bildung

Nachdenken und entscheiden
Es gibt immer etwas zu meckern
„Das machen wir auch noch“
Vorsicht vor dem „one trick pony“
Das Ergebnis zählt
Wer frisst jetzt eigentlich wen?
Ein guter Berater
Der Erfahrungsirrtum
Die Aufgabe annehmen
Sherpas
Kulturunterschiede und Arrangements
Etwas vom Ruhm abgeben
Buzzword-Bingo
Das Bestehende verwalten
Feedback
Wenn die Arbeit stört

Kapitel 5: Vertrieb und Service

Veralbern Sie Ihre Kunden nicht
Aber ich sehe das!
Einen richtigen Menschen! Bitte!
Über verpuffte Energie und
Entscheidungsbefähigung
Vom Zuhören und Wachsen
Interessante Zahlen, aber auch ein gutes Geschäft?

Überschätzte Technik
Die Ausreden des Vertriebs
Die Paywall
Es geht auch einfach
Macht man eigentlich gerne mit Ihnen Geschäfte?
Aus den Unternehmenswerten heraus handeln
Der kleine, große Unterschied
Der Markt ist gesättigt
Der gute Auftrag
Verkaufen, nicht verstecken

Kapitel 6: Marke und Kommunikation

Ewigkeitswarten als Service?
Eurowings - das Reise-Ärgernis des Frühjahrs
Telekom - zu viel versprochen
Der Service muss überall stimmen
Das Beste oder nichts?
Das Interesse am Gegenüber
Zwischen Kontur und Arroganz
Nicht lustig, nicht einmal originell
Der Unterschied
Der Wert der Sympathie
Die Trommel rühren
Die Sprache im Unternehmen
Vertrauen und die Seeoner Gemeinschaft

Der zertifizierte Auto-Aufbereiter
Singapore Airlines und die Mitarbeiter
Gemeinschaft
Immer wieder anders
Lang-wei-lig!
Fasse dich kurz
Von Loyalität und Kongruenz
Klagen statt handeln
Gewohntes wertschätzen
Die Marke gibt Sicherheit
Profitabel wachsen: Markenstärke statt Kostenpresse
Satellite
„Das macht uns aus!“
Fünfhundert

Kapitel 7: Innovationen und interne Abläufe

Das letzte Abenteuer der Erde
Es piept nur innen
Man fasst sich an den Kopf
Entmündigung
Von Waschbrettern und Innovationen
Von Innovationen und Innovatoren
Selbsterhalt des Systems - Beispiel „Taxi“
Bloß nichts verändern!
Den Schlüssel umdrehen

Wachstum auf die Ohren

Mythos „Homeoffice“

Nicht schimpfen, besser machen

Der Start ins Jahr

„Beleg dazu?“

Von wegen „digital ist besser“

Der Beschleunigungstreifen und die Strategie

Der „Feind“ ist draußen

Von Messgrößen und Kennzahlen

Digital und analog

Die, die es nicht mehr geben wird, Teil 4

Homeoffice? WFH? Ja, aber...

Gesetze und Regeln und das Maß

Wir müssen uns wieder treffen!

Standards

Von Input und Output

Wirrwarr im Prozess

Die Kontrollfalle

Künstliche Intelligenz oder gelebte Dummheit?

Wachstum und Controlling

Warum machen wir das eigentlich?

Mandat Wachstums-Wochenstart Nr. 251 - Muss man denn alles alleine machen?

„Muss man denn alles alleine machen?“ Kommt Ihnen manchmal auch diese Frage über die Lippen? Nein, ich spreche nicht von Politik und wildgewordenen Egozentrikern, die sich auf Kosten der Allgemeinheit profilieren wollen. Obwohl ... Nein, gehört nicht hierher. Zumindest heute nicht.

Ich spreche von Dingen, die mit offenen Augen gar nicht hätten passieren dürfen. Ein Beispiel? Gern. Das nachfolgende Schild stand im Sommer 2016 vor einem beschränkten Hotelparkplatz in Dortmund. Ich habe das Logo ausgeblendet, weil ich keine Lust auf Abmahnungen habe, aber das Foto habe ich selbst, auf jemanden wartend, geschossen, kein Fake, versprochen:



Kaum zu glauben, oder? Drei Fehler auf einem offiziellen Schild. Das „Management“, das auf dem Schild von der

Haftung ausgenommen werden soll, hätte besser daran getan, jemanden mit rudimentären Deutschkenntnissen auf ein Schild schauen zu lassen, das direkt vor dem Hotel - mit Logo! - hängt.

Ich musste mir die Augen reiben, aber meine Reaktionsfähigkeit war jedenfalls hinreichend, um ein Foto zu schießen - damit Sie heute Morgen Freude haben.

Mandat Wachstums-Wochenstart Nr. 252

- Wir sind Teil dessen, was wir bemängeln

Vor kurzem war (wieder einmal) eine sogenannte „Enthüllungs-Reportage“ im TV zu sehen. Diesmal ging es um Fernbusse. Natürlich kamen Dinge dabei heraus, die wir alle schon ahnten: Die Busfahrer sind überlastet, zu lange unterwegs, haben zu geringe Pausen, sind dramatisch übermüdet, fahren also regelmäßig im gefährlichen Bereich mit Verantwortung für viele Passagiere. Dass das betreffende Unternehmen dies anders sieht, ist selbstverständlich und das lassen wir an dieser Stelle einmal außen vor. Die Kunden sind entsetzt, verunsichert, verständnislos.

Das gleiche Missverhältnis in anderem Format: Immer wieder lesen wir in der Presse Dinge über nicht artgerechte Tierhaltung, wir lesen über Eier, die aus fragwürdigen Haltungsformen stammen, wir lesen über Milch, die nicht von glücklichen Kühen stammt, wir lesen über Fleischskandale. Insbesondere dann, wenn wieder einmal ein besonders großer Skandal aufgedeckt wird, sind die Kunden entsetzt, verunsichert, verständnislos.

Wollen wir noch weitersprechen? Zum Beispiel über (Billig-) Fluglinien? Über (Billig-) Kleidung? Über (Billig-) Sicherheitsdienste?

Schnell wird geurteilt: Grenzenlose Gier der Unternehmen sei Schuld an der Misere. „Immer mehr, immer mehr, die kriegen den Hals nicht voll.“

Zu kurz gesprungen, denn wir sind alle mehr oder weniger ein Teil des Problems: Wer immer weniger dafür zahlen will, immer mehr der gleichen Leistung zu bekommen, kann bis zu einer gewissen Grenze berechtigt auf Produktivitätsvorteile bei Menge setzen. Die Betonung liegt auf „Grenze“. Diese wird irgendwann überschritten, weil ein „Mehr des Gleichen“ immer eine Grenze hat. Ohne Innovation geht es dann nicht weiter.

Wir alle entscheiden jeden Tag (mit) darüber, wie lange Busfahrer ohne Pause fahren, wie es in der Tierhaltung bestellt ist, wie sicher Flugzeuge sind und wie die Arbeitsbedingungen zur Produktion unserer Kleidung sind. Wir entscheiden über unsere Kaufentscheidung, unser Ausgabeverhalten und die Wahl unserer „Lieferanten“. Wer immer „billiger, billiger“ ruft oder so handelt, möge sich künftig vielleicht seltener beschweren.

Viel Wert für wenig Geld? Gibt es nicht in der Vollkalkulation.

Mandat Wachstums-Wochenstart Nr. 253

- Das letzte Abenteuer der Erde

Vor etwa 25 Jahren dachte ich, das letzte Abenteuer dieser Erde sei es, mit dem BVG-Linienbus durch Berlin zu fahren – als Fahrgast, wohlgemerkt. Du kannst Dich gar nicht so krampfhaft festhalten, wie der Fahrer die Kurven nimmt, klassischerweise unter Zeitdruck, Beschleunigung auf „MAX“, Verzögerung auch. Wenn Du Glück hast, hast Du einen Sitzplatz, aber das ist eben nicht immer der Fall. Gut, wenn der Bus voll ist, dann fällt man wenigstens nicht um, oder man fällt weich.

Mag das Berliner-Busfahren auch immer noch ein Abenteuer sein, angesichts des wachsenden Verkehrs in der Hauptstadt hat sich ein neues „letztes Abenteuer“ herauskristallisiert und dem Linienbus den Rang abgelaufen, zumindest bei mir. Es lautet: Taxifahren in Berlin. Ernsthaft: Man muss schon hart gesotten sein, um das zu tun.



Hier einige Klassiker:

- Du stehst vor dem Bahnhof, es schüttet und alle Taxen fahren weg, egal ob mit oder ohne Fahrgast.
- Wenn Du ein Taxi heranwinkst, kommt es so angeschossen, dass es sicher einmal vorher durch die Pfützen rast und Du nass wirst.
- Erwarte nicht, dass Dir jemand mit dem Koffer hilft. Irgendwas muss man aus der New Yorker Taxiwelt ja lernen.
- Das Erste, was Dich erwartet ist in der Regel ein Flunsch (so nennt man bei uns ein enttäushtes Gesicht), wenn Du das Fahrtziel nennst. „Da kann man ja zu Fuß gehen“.
- Jeder, wirklich jeder kennt die Anzahl der Taxen in Berlin. Sie ist immer anders und stimmt nicht, aber es sind aus Sicht der Fahrer immer „viiiiiiel zu viele“.
- Du erkennst es mit verbundenen Augen: Wenn Du „Meeeeensch, kennste Dich nicht aus?, Hallloooooo!, Idiooooooot!“ hörst, beziehungsweise nicht mehr hörst

weil es im Hupen untergeht und Du damit beschäftigt bist, Dich irgendwo festzukrallen, weißt Du sicher: Du sitzt im Taxi in Berlin.

Mandat Wachstums-Wochenstart Nr. 254

- Sprich nicht über Dinge, von denen Du nichts verstehst

Man könnte auch sagen: „Sprich nur über Dinge, bei denen Du Dir sicher bist“. Mann, Mann, Mann, was muss man sich nicht alles anhören. Soooooo viele Leute schwadronieren über Dinge, von denen sie nur wenig bis gar keine Ahnung haben dermaßen voller Inbrunst, dass einem angst und bange werden kann. Nein, ich spreche heute nicht von manchen Politikern, sondern von „ganz normalen Menschen“.

Damit wir hier nicht ins Epische abdriften habe ich einige Wort-Beispiele mitgebracht, denn hier beginnt der Unfug.

Als ich junger Student der Informatik war, kam das Thema „Multitasking“ auf, also das Abarbeiten mehrerer Aufgaben gleichzeitig durch einen Computer. Das Betriebssystem Unix war dafür wie gemacht, auch wenn es sich zunächst um ein Pseudo-Multitasking handelte, solange Prozessoren noch nicht tatsächlich parallel arbeiteten, aber immerhin: Mehrere Aufgaben, scheinbar parallel abgearbeitet, toll. Was machten manche Menschen daraus? „Hast Du schon gehört? Manche Computer sind jetzt multi-askingfähig!“ Multiasking? Was können die? Mehrere Fragen parallel stellen? Wow!

In einer Pizzeria am Gardasee bestellt jemand lautstark eine „Pizza Quattro Stationi“. Was soll das? Vier Bahnhöfe? Der Ober hat es höflich überhört und unter „doofer Touri“ eingebucht. Umfeldreaktionen: Von verhaltenem Gelächter bis hin zu Fremdschämen.

Kaum wegzudenken ist der Klassiker unter den Kaffee-Varianten, der „Espresso“, der bei keiner Gelegenheit fehlen darf. Jawoll, möglichst schnell bitte. Und gleich einen Doppelten, der ist dann doppelt schnell. Und wenn wir schon bei Kaffee sind: „Kaffee Togo“ ist auch schön, vielleicht kommt er ja aus Westafrika.

Ich könnte hier noch beliebig viele weitere Beispiele anführen, vielleicht dieses eine noch: In meinem Büro stand ein Ficus Benjamina, also ein „Benjamin“, der seine Blätter verlor. Die (studentische) Mitarbeiterin, die seinerzeit – es ist bestimmt 15 Jahre her – für die Pflege unserer Büropflanzen verantwortlich war, wies ich darauf hin. Die Erde war nicht mehr von guter Qualität und überdies staubtrocken. Die Mitarbeiterin daraufhin: „Guido, es handelt sich hier um eine Birkenfeige [oha!] und es ist Herbst, da verlieren Bäume ihre Blätter.“ Ich: „In meinem Büro ist es Herbst???“ Da weißt Du Bescheid. Eine Gießkanne half.

Wenn ich von etwas nicht viel verstehe, dann sage ich das. Gerne auch mit dem Hinweis, ich sei nur „interessierter Laie“; wo ist das Problem? Wenn ich Worte nicht kenne, schlage ich sie vor Verwendung nach, auch hinsichtlich deren Aussprache. Neben google gibt es schließlich auch „duden.de“, das wird gern vergessen.

Mandat Wachstums-Wochenstart Nr. 255

- Zuhören

Ich schreibe dies in meiner Suite im 44. Stock der „Towers“ des Lotte New York Palace und zugegebenermaßen trägt die Umgebung auch zu einer gewissen Gelassenheit bei. 44 Stockwerke oberhalb des Trubels, das Grundrauschen des Verkehrs nur leise hörend, mit Sicht auf den East River im Wohnzimmer sitzend, den Rechner auf den Knien, kurz vor einem Steak bei Charlie Palmer, ist es leicht, das große Ganze zu sehen. Wir hatten bereits die ersten sehr erfolgreichen Meetings und vielleicht gehen wir morgen oder übermorgen auch noch die wenigen Schritte herüber zur Park Avenue in unser Büro im Seagram Building, je nachdem, wie weit wir vorankommen.

Warum waren diese Meetings bisher so erfolgreich? Hier ist die Antwort: Weil alle Gesprächspartner einander aufmerksam zugehört haben. Jeder war interessiert. Niemand sprang sofort auf eine Lösung. Niemand sagte „You just need to do ...“ (weil nichts „just“ geht) oder „Yes, but ...“ (Was nichts anderes meint als „Ich bin völlig anderer Auffassung und das, was Du gesagt hast, ist Unfug und klappt nie und nimmer“, das gilt auch im Deutschen). Auf diese Weise, mit vorsichtigem Nachfragen und dem tatsächlichen Willen, zuzuhören, entstehen neue Ideen und Gedanken.

Es wird ja vieles geredet über „aktives Zuhören“, wobei es meist um Technik geht.

Ich halte die richtige Zuhör-Technik für sekundär. Der Wille, zuzuhören, ist entscheidend, nicht die Methode. Diese findet