

Freude, NÄHE UND VORBILD!

Ob im persönlichen Kontakt zu den Kunden oder auch im persönlichen Kontakt mit den Mitarbeitenden ist es zentral, dass wir Freude an der Begegnung, an der Dienstleistung und generell am Menschen haben.



Norbert Patt, CEO
TITLIS Bergbahnen

Doch gerade in der heutigen Krisensituation sind die Herausforderungen grösser, die TITLIS-Kunden oder -Gäste haben andere oder neue Bedürfnisse und die Mitarbeitenden sind verunsichert. Das heutige Miteinander ist geprägt von physischer Distanz, wobei gerade heute eben diese Nähe notwendiger denn je wäre. Und gerade in dieser Zeit ist der «etablierte» Management-by-Nilpferd-Grundsatz «Auftauchen, Maul aufreissen, wieder untertauchen» mehr denn je fehl am Platz. Es braucht authentische Nähe zu den Menschen und es geht nicht um Technik!

Kern des Umgangs mit Menschen ist ein positives Menschenbild und der konsequente Umgang mit Führungsgrundsätzen. Im Buch «Der Putzmann und der Manager» wird folgende Situation beschrieben: *Andrew quält der Gedanke, dass er morgen Rechenschaft über ein alles andere als berauschendes Ergebnis ablegen muss. Auf dem Weg nach Hause trifft er im Zug einen Putzmann namens Charly. Charly hat ihm mit seinen überraschenden Ratschlägen klar gemacht, dass er den fünf grossen Versuchungen eines Managers erlegen ist.* Die fünf grossen Versuchungen sind: «Verletzbarkeit statt Vertrauen», «Harmonie statt Auseinandersetzung», «Sicherheit statt Klarheit», «Beliebtheit statt Verantwortlichkeit» und «Status statt Ergebnisse».

Einer meiner Grundsätze ist: «Vorbild sein – Vertrauen schaffen!» Ob als Vorgesetzter, Familienmensch oder auch als Mitarbeiter. Vorbild sein in dem, was ich tue oder nicht tue, sage oder nicht sage und wie ich mich verhalte.

VORBILDER PRÄGEN

Wir wünschen uns Mitarbeitende, die eigenmotiviert, verantwortungsvoll, leistungsbereit, veränderungswillig, teamfähig und kommunikativ sind. Und als Vorgesetzter möchte ich Führungsgrundsätze wie Vorbildfunktion, Zielerreichung, Fordern, Fördern und transparente Kommunikation verankert wissen. Meine kritische Betrachtung zeigt jedoch, dass da und dort eine Lücke zwischen meinen Wunschvorstellungen und der Wirklichkeit besteht.

In meiner langen persönlichen Erfahrung kommt der Vorbildfunktion grosse Bedeutung zu, denn meine Vorbilder prägten und haben sich immer mit Begeisterung, Engagement, Freude und Leidenschaft für die Sache und vor allem für die Menschen eingesetzt und gekämpft.

DER MENSCH STEHT IM MITTELPUNKT

Gerade in Tourismusunternehmen wie den TITLIS Bergbahnen, der Hotellerie und der Gastronomie stehen die Gäste im Mittelpunkt und es geht darum, deren Träume zu erfüllen. Doch in jeder Organisation steht ebenfalls der Mensch «Mitarbeiter» im Mittelpunkt. Vielleicht suchen wir Mitarbeitende, kommen werden aber Menschen, wie sinngemäss Max Frisch einmal gesagt hat.

Die Menschen in unserer Unternehmung entwickeln sich und wir können lediglich und vor allem durch unsere Nähe beeinflussen, wie sie sich entwickeln und verhalten. ◇