

Gallup Studien – Kurzzusammenfassung und mögliche Folgerungen

„Erfolgreiche Führung gegen alle Regeln“ – von Marcus Buckingham, Curt Coffman – Campus
– Konsequenzen aus der weltweit größten Langzeitstudie des Gallup-Instituts – 2. Auflage 2002

Fazit:

Diese Langzeit Studie weist nach, dass:

1. Mitarbeiterzufriedenheit und Profit im direkten Zusammenhang stehen.
2. Exzellente Führung individuell und je nach Situation vorgeht.
3. Stärke die Stärken und manage die Schwächen der Mitarbeiter.

Wenn Mitarbeiter einer Abteilung / eines Bereichs die folgenden 12 Fragen mit großer Zustimmung beantworten (1 (schwach) - 5 (stark)), dann besteht eine sehr große Wahrscheinlichkeit, dass diese Mitarbeiter einen großen Beitrag zum Unternehmenserfolg/Profit beitragen.

Die Fragen wurden von Arbeitnehmern, als die Kernfragen identifiziert nach denen sich ein „erstklassiger Arbeitsplatz“ für sie definieren lässt.

Nicht Gehalt, Aktienpakete oder Massagen in der Mittagspause zählen mittelfristig dazu, dass ein Mitarbeiter sich wohl fühlt und ausgezeichnete Leistung bringt. Diese Themen können ein Türöffner sein. Jedoch sind sie kein Garant für Exzellenz in der Zukunft. Sondern eher:

12-Fragen:

1. Weiß ich, was bei der Arbeit von mir erwartet wird?
2. Habe ich die Materialien und Arbeitsmittel, um meine Arbeit richtig zu machen?
3. Habe ich bei der Arbeit jeden Tag die Gelegenheit, das zu tun, was ich am Besten kann?
4. Habe ich in den letzten sieben Tagen für gute Arbeit Anerkennung und Lob bekommen?
5. Interessiert sich meine/e Vorgesetzte/r oder eine andere Person bei der Arbeit für mich als Mensch?
6. Gibt es bei der Arbeit jemanden, der mich in meiner Entwicklung unterstützt und fördert?
7. Habe ich den Eindruck, dass bei der Arbeit meine Meinungen und Vorstellungen zählen?
8. Geben mir die Ziele und die Unternehmensphilosophie meiner Firma das Gefühl, dass meine Arbeit wichtig ist?
9. Sind meine Kollegen bestrebt, Arbeit von hoher Qualität zu leisten?
10. Habe ich innerhalb der Firma einen sehr guten Freund?
11. Hat in den letzten sechs Monaten jemand in der Firma mit mir über meine Fortschritte gesprochen?
12. Hatte ich bei der Arbeit bisher die Gelegenheit, Neues zu lernen und mich weiterzuentwickeln?

Ergebnis der deutschen Gallup Studie 2003: „88 % der Mitarbeiter verspüren keine echte Verpflichtung ihrer Arbeit gegenüber.“

- Können sich Unternehmen leisten gleichgültige Mitarbeiter zu haben?
- Um überleben zu können, müssen da nicht Unternehmen mehr und mehr darauf achten, dass ihre Mitarbeiter kundennäher, prozessorientierter, lernfähiger und aktiver zu werden?

Konsequenzen aus meiner Sicht:

Nach diesen Studien ist der direkte Vorgesetzte der wichtigste Faktor für Unternehmenserfolg. Jedes Unternehmen tut gut daran in die Führungs- und Kommunikationsqualität Ihres Managements und Ihrer Mitarbeiter zu investieren.

Führung?

Die Frage „was heißt „Führung“ von Mitarbeitern“ ist sehr wichtig zu beantworten. Der Mensch ist keine „triviale Maschine“, in Anlehnung an Heinz von Foerster. Demnach ist eine triviale Maschine definiert, so dass ein definierter „Input“ immer zu einem definierten „Output“ führt. Der definierte Input kann zum Beispiel sein: Anweisungen, Belohnungen, Drohungen, Argumente, Seminarinhalte, Coachings, Der „Output“ gestaltet sich immer autonom. Man kann Wahrscheinlichkeiten von „Gewünschtem“ erhöhen. Darum geht es.

Ist „Führung“ etwas, indem die „Führung“ einen Raum gestaltet, oder erfindet, dem Menschen/Mitarbeiter gerne folgen?

Der Mitarbeiter, die (Account-)Manager, die Führung benötigen exzellente Kommunikations- und Reflexionsfähigkeiten. Was bedeutet dies genau?

Wünschenswerte Basisfähigkeiten:

- Fähigkeiten wahrzunehmen: Beobachtung von Interpretation zu trennen, Sach-, von Beziehungsthemen zu trennen, verbale und nonverbale Kommunikation wahrzunehmen, Stimmungen einschätzen lernen
- Mutmaßungen zu hinterfragen, Mitarbeiter/Kollegen/Kunden da wertschätzend abholen, wo sie stehen und aktiv einbinden; Motive, Bedürfnisse der Gesprächspartner erfragen/erkennen/berücksichtigen
- In Auswirkungen denken
- Wirkung von Sprache mehr und mehr verstehen
- Situationen und Kontexte bei „Beurteilungen“ berücksichtigen, nach „Verbindendem schauen“
- Lösungsorientiert/ergebnisorientiert denken und Handlungsalternativen mehren

Wünschenswerte Führungsfähigkeiten:

- Aktiv auf Menschen/ Mitarbeiter zugehen; Ziele im Dialog vereinbaren ; Menschen per Dialog in Verantwortung nehmen; Menschen befähigen ihre Ressourcen so einzusetzen, dass sie effektiv und effizient arbeiten
- Individuelle Balance von „führen“ und „fordern“
- Ziel-, (falls nötig) Konfliktgespräche suchen, Moderationsfähigkeit
- Stellung beziehen und Verantwortung für eigenes Handeln übernehmen
- Konfliktfähigkeit, Selbstreflexion, Selbstmanagement, Coachingfähigkeit
- Erfinden von neuen „nützlicheren“ Kontexten
- Bei Veränderungsprojekten den Menschen im Mittelpunkt lassen; beteiligen
- Ziele des Unternehmens fokussiert verfolgen

Dazu bedarf es der Gelegenheit diese Fähigkeiten im geschützten Rahmen immer wieder neu zu lernen, zu erfahren, auszuprobieren, auf Auswirkung zu prüfen, zu reflektieren und die Dinge die besser „passen“ in die Praxis / ins Leben zu integrieren. Der Lernansatz: (Kurze Theorie, Verständnisfragen klären, Üben, Reflektieren, Verstehen und anwenden.)

Weitere Anregungen finden Sie als PDF auf meiner Home Page:

<http://www.systemische-unternehmensberatung-und-coaching.de/> oder

<http://profi-coaching.de>

unter Anregungen und Downloads