

extended

6/2018 | www.5-sterne-redner.de | 7.50 Euro

Wissen begeistert.

- ☆ **Effektiv führen:
Wege aus dem Hamsterrad**
- ☆ **Service-Künstler:
Mit Herz und Kreativität begeistern**
- ☆ **Fehler machen –
Aber richtig!**
- ☆ **Road to success:
Erfolgsmodell Network Marketing**
- ☆ **Service mit Herz:
Digital mit Augenmaß**

Stefan Häseli

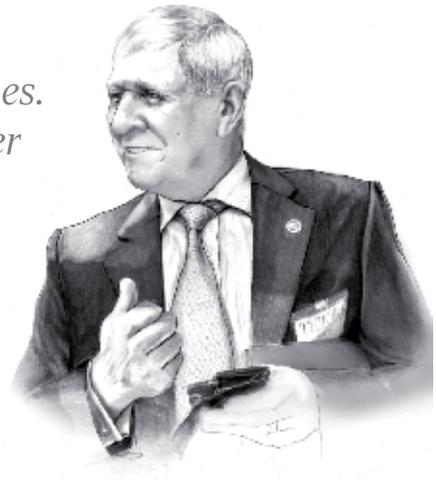
Tatort Büro

Überlebensstrategien für den
Alltag im Office-Dschungel

Das Magazin der 5 Sterne Redner

„RyanAir ist der Querdenker unter den Airlines.
Man könnte auch sagen, ein unvergleichlicher
Rulebreaker.“

Kell Ryan, Gründer RyanAir



R RULEBREAKER SOCIETY *Der Business-Club neuer Art*



Der Gründer von RyanAir, der Vater der MediaMärkte, der Erfinder der AIDA: In der RULEBREAKER® SOCIETY treffen sich Vordenker, Unternehmer und Impulsgeber. Alle haben eines gemeinsam: Sie sind Rulebreaker®! Ob Kell Ryan, Walter Gunz oder Horst Rahe – sie alle haben bewusst oder unbewusst die Grundregeln ihrer Branchen verletzt! Sie haben neue Märkte entdeckt, ganze Branchen an den Rand des Abgrunds gebracht und mit eigenen Händen unsere Welt verändert.

Die RULEBREAKER® SOCIETY hat kein alt-ehrwürdiges Clubhaus. Sie ist permanent im Wandel und trifft sich an jenen exklusiven Orten, an denen die wichtigsten Zukunftsentscheidungen getroffen werden. Seien auch Sie in dieser exklusiven Runde dabei! Sitzen Sie bei unseren Dinners am selben Tisch mit berühmten Rulebreakern®, lernen Sie auf den Rulebreaker® Executive Days Vorstände weltweit führender Unternehmen kennen und lassen Sie sich von ihrem Spirit anstecken und von ihren Strategien begeistern.

Die Mitgliedschaft in der RULEBREAKER® SOCIETY ist strikt exklusiv! Die Aufnahme in die RULEBREAKER® SOCIETY ist nur auf Empfehlung eines der Club-Mitglieder oder durch ein ausführliches Vorstellungsgespräch mit dem Präsidenten möglich.

Die Society bietet die Möglichkeit einer Mitgliedschaft als Society Member oder Company Gold-, Black- und Honorary Member. Einen Rechtsanspruch auf Aufnahme in die RULEBREAKER® SOCIETY gibt es nicht.



Information und Anmeldung, Jana Sorgalla, Director
jana.sorgalla@rulebreaker-society.com
Telefon: +49. 341. 12 479 620, Telefax: +49. 341. 12 479 611

DIE RULEBREAKER-SOCIETY IM INTERNET
www.rulebreaker-society.com

Inhaltsverzeichnis



Editorial:

Raus aus der Warteschleife! 5

Stefanie Voss:

Die Erfolgsstrategien der Seeräuber 6–9

Dr. Boris Nikolai Konrad:

KI: Bleiben wir schlauer als die Roboter? 10–13

Norman Gräter:

Effektive Führungskultur 14–17

Stefan Häseli:

Überlebensstrategien im Büro-Dschungel 18–21

Monika Scheddin:

Die Kunst, Alltagsärger in Chancen zu verwandeln .. 22–25

Harald Psaridis:

Boom: Network Marketing & Direct Selling 28–31

Sven Gábor Jánoszy:

Mein Sohn, der Cyborg 32–35

Entscheidungen:

Entscheidungen, die mir imponiert haben 36–37

Balthasar Fleischmann:

Von der Wahl der Waffen 38–41

Alexander Wild:

Senioren 4.0: Die digitalisierten Alten 42–45

Armin Nagel:

Die Kunst des guten Service 46–49

Sven Enger:

Mut 4.0 – Vorsorge in digitalen Zeiten 50–53

Dominik Neidhart:

Analysieren kommt vor dem Agieren 54–57

Carsten K. Rath:

Für Herzlichkeit gibt's keine App 58–61

Ralf Schmitt:

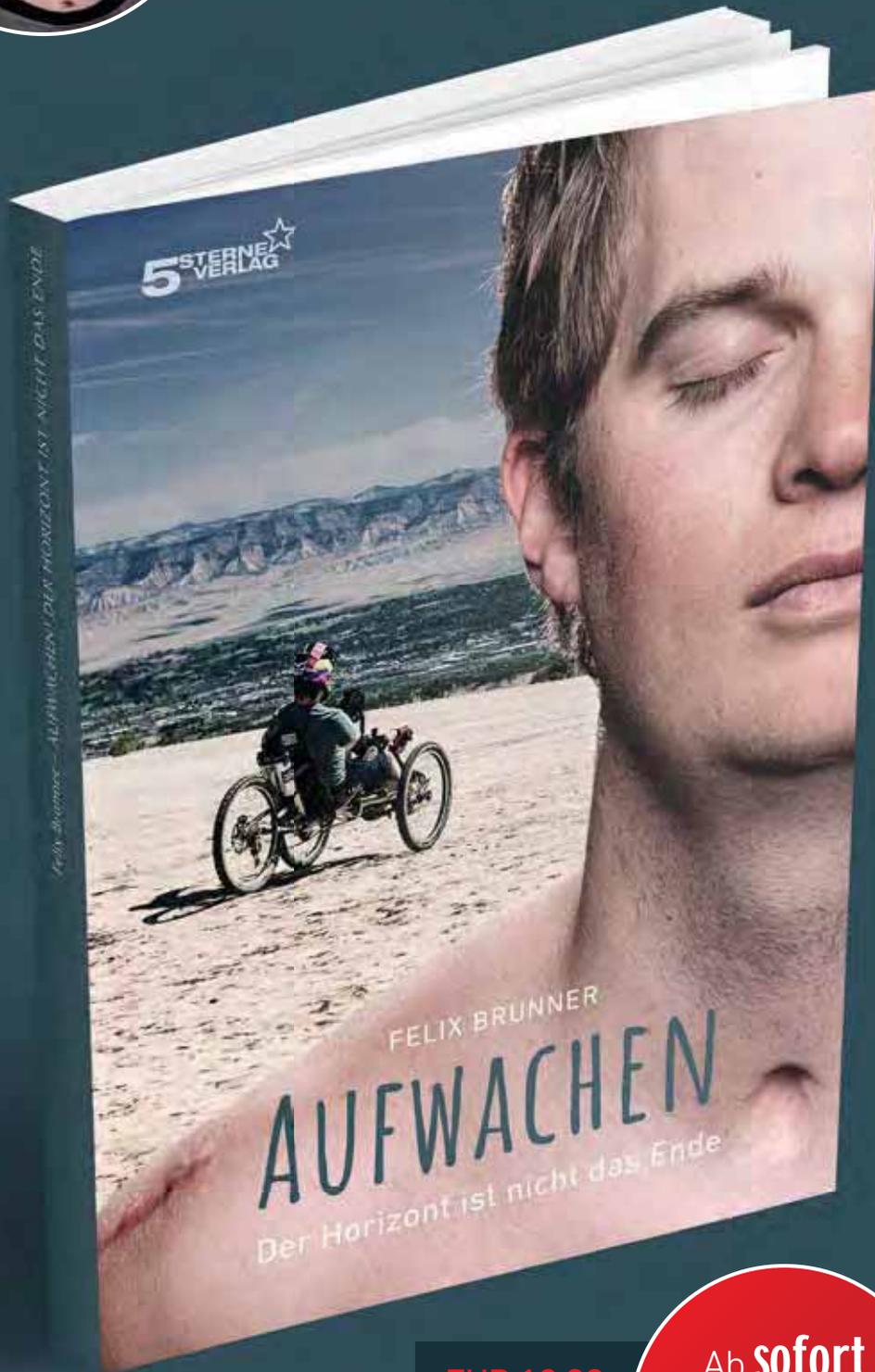
Fehler machen, aber richtig –
ein Perspektivwechsel 62–65

Impressum

Herausgeber 5 Sterne Redner, Dillingen-Dubai-New York, Untere Hauptstraße 5, 89407 Dillingen/Donau, Tel. +49 (0) 9071.770 35-0, info@5-sterne-redner.de, www.5-sterne-redner.de
Verlag vmm wirtschaftsverlag gmbh & co. kg, Kleine Grottenau 1, D-86150 Augsburg, Tel.: +49 (0) 821.4405-0, info@vmm-wirtschaftsverlag.de, www.vmm-wirtschaftsverlag.de
Redaktion Tanja Ohnesorg, Kristina Stark, Constanze Meindl, Ulrich Pfaffenberger **Grafik** Iris Cvetkovic, Simone Weigel, Birgit Hradetzky, Kirsten Leithe, Anne Gierlich **Bildquellen** AdobeStock: Marco2811; iStock: 7Craft, andriano_cz, Bertlmann, BrianAJackson, chipstudio, cyano66, Dinkoobraz, gopixa, gremlin, greyj, koya79, MirKornFlakes, PavelHlystov, PhonlamaiPhoto, PIKSEL, RyanKing999, sjenner13, Simone Weigel, slalom, supanut piyakanont, tiero, Ylivdesign, yoshiurara; shutterstock: LeventeGyori, Rawpixel; Simon Toplak; Privat **Druck** AZ-Druck, Kempten
Urheberrecht Der Inhalt dieses Heftes wurde sorgfältig erarbeitet. Dennoch übernehmen Autoren, Herausgeber, Redaktion und Verlag für die Richtigkeit von Angaben, Hinweisen und Ratschlägen sowie für eventuelle Druckfehler keine Haftung. Alle in extended abgedruckten Beiträge sind urheberrechtlich geschützt. Nachdruck oder anderweitige Verwendung sind nur mit vorheriger Genehmigung des Herausgebers gestattet.



»Niederlage ist eine wunderbare **Chance** ab dem Zeitpunkt der **Akzeptanz.**«



EUR 19,99

ISBN-Nr:
978-3-9818-9800-2

Ab **sofort**
erhältlich bei
amazon.de



Lassen Sie sich von **FELIX BRUNNER** motivieren!

Weitere Informationen zu Felix Brunner und seinen Vorträgen unter www.5-sterne-redner.de

Raus aus der Warteschleife!

Nur wer mutig Entscheidungen fällt, behält die Nase vorn.
Wer sie auf andere abschiebt, hat auf Dauer das Nachsehen –
und sein Team, sein Produkt, sein Unternehmen mit ihm.

Sportfreunde wissen Bescheid: Bei einer „Herzschlag-Entscheidung“ ist nicht nur der geringe Abstand zwischen den Wettbewerbern gemeint. Sondern auch die Emotion beim Publikum. Mensch, war das knapp! Der Unterschied zwischen „Nase vorn“ und „Nachsehen gehabt“ im nicht mehr wahrnehmbaren Bereich. Nicht von ungefähr entbrennen um das Votum der zuständigen Schieds- und Preisrichter regelmäßig heftige Debatten.

Als Unternehmer und Führungskräfte, die ihrer Arbeit mit Herz und Verstand nachgehen, sind Ihnen vergleichbare Situationen bestens vertraut. Wie oft stehen wir vor der Wahl zwischen mehreren Optionen, müssen vergleichen, abwägen, verwerfen, zugreifen? Wie oft wünschen Sie sich dann, die Grundlagen für Ihre Entscheidung wären klarer? Oder Ihre Partner offener? Oder Ihr Team mutiger?

Nur einige Gründe dafür, warum echte Entscheidungen immer seltener werden. Statt mutig einen Beschluss zu fassen, zu kommunizieren und zu vertreten, schieben die eigentlich Verantwortlichen die Aufgabe einfach an andere weiter. Ein falsches Verständnis des Begriffs „delegieren“ führt letztlich dazu, dass endlos in der Warteschleife kreist, was nach einer Punktlandung schreit. Kein Wunder, wenn Firmen oder Produkten dann irgendwann der Saft ausgeht...

Redner unserer Agentur verstehen sich seit jeher als tatkräftige „Fluglotsen“ für Entscheider. Sie vermitteln aus ihrer umfassenden Erfahrung heraus verlässliche Grundlagen für zielgerichtetes und mutiges Handeln. Sie wecken die Bereitschaft dafür, eine Wahl zu treffen und zu ihr zu stehen. Sie zeigen, wie man Horizonte erkennt und auf sie zugeht. Sie helfen über Zweifel und Hürden hinweg. Und sie weisen den Weg, wie man damit umgeht, wenn eine Entscheidung mal falsch war oder nicht die beabsichtigte Wirkung erzielt.



Heinrich Kürzeder ist Inhaber der Agentur „5 Sterne Redner“

Vielfältige Beispiele für die Impulse und Anregungen unserer Redner finden Sie auf den folgenden Seiten von „extended“ – alle haben sich bereits in der betrieblichen Praxis bewährt und, wie der Titel unseres Magazins verspricht, ihre Wirkung auch über den Tag und die Aufgabe hinaus bewiesen. Lassen Sie sich inspirieren für die entscheidenden Momente des Lebens.

Wir wünschen Ihnen eine anregende Lektüre!

Ihr

Heinrich Kürzeder



PIRATE-UP YOUR LIFE: Die Erfolgsstrategien der Seeräuber

Zusammenarbeit musste auf einem Piratenschiff unter brutalsten Rahmenbedingungen funktionieren. Es ging immer um Leben und Tod – also war effiziente Teamarbeit DAS Erfolgskriterium.

»Schreiben Sie Ihre eigenen Regeln. Konformität ist kein Erfolgsprinzip.«

Leadership-Expertin Stefanie Voss



Die wahrscheinlich perfideste Art, einen Menschen ins Jenseits zu befördern, ist, ihn dem „Marooning“ auszusetzen. Diese extrem grausame Methode der zwischenmenschlichen Abrechnung dachten sich Piraten aus. Sie stammt aus dem sogenannten goldenen Zeitalter der Piraterie im 17. und frühen 18. Jahrhundert.

Marooning – was genau heißt das? Ganz einfach: Wer sich partout nicht in die Seeräuber-Kameradschaft integrieren und an die Regeln halten konnte, der wurde von den eigenen Leuten auf einer einsamen Insel – oft nicht mehr als eine kleine Sandbank – ausgesetzt. Aber nicht einfach so. Man gab dem Ausgesetzten eine Flasche Wasser und eine Pistole mit einem einzigen Schuss mit auf die Insel. Die psychischen und physischen Qualen, die die Verstoßenen erlitten, müssen brutal gewesen sein. Denn es wurde praktisch nie ein Toter mit einer Kugel im Kopf gefunden. Die allermeisten krepiereten elendig, nach tagelangen Selbstqualen.

Warum taten Piraten so etwas? Und vor allem: Warum taten sie es mit den eigenen Leuten? Vom Marooning der Feinde wird nämlich in der gängigen Literatur nichts erwähnt. Der Grund ist einfach: Weil diese größtmögliche Strafe absolute Disziplin erzwang. Die zumeist rauen und ungehobelten Gesellen fügten sich in ihre Gemeinschaft ein und hielten sich an die Regeln, die sie vereinbart hatten. Diese Regeln waren heilig, sie wurden auch „Piratenkodex“ genannt. Jeder Seeräuber wusste genau, dass das funktionierende Zusammenleben an Bord erfolgskritisch war. Es ging schließlich immer um Leben und Tod, bei jedem Überfall und jeder Kaperfahrt. Zank und Streit, zu viel Ego, Hinterhältigkeit oder Rachsucht waren Gift für die Teamarbeit und damit lebensgefährlich für alle. Jeder, der das nicht hundertprozentig verinnerlichte, musste mit Marooning als Konsequenz rechnen.

Wir leben heute in einer Welt, in der Teamarbeit mindestens so groß geschrieben wird wie bei den

Piraten. Wie aber halten wir es mit den Konflikten? Sind wir da ebenso konsequent wie ein Henry Morgan, von dem der bekannteste, schriftlich festgehaltene Piratenkodex überliefert wurde? Ist uns klar, wie schwerwiegend sich kleine und große Streitereien auf unseren Mannschaftserfolg auswirken? Wie sie unseren Erfolg beeinflussen und uns daran hindern, schnell zum Ziel zu kommen? Wie sie die Qualität unserer Produkte beeinflussen?

Ich behaupte, dass wir das große Thema Konfliktmanagement massiv vernachlässigen

Egal, ob wir uns internationale Konzerne anschauen oder in die Arztpraxis um die Ecke gucken: Konflikte werden nach meiner Erfahrung praktisch nirgendwo konsequent angegangen. Weil das nämlich sehr unangenehm ist. Weil es überhaupt keine Freude macht, Konflikte anzusprechen, die dazugehörigen schwierigen Gespräche zu führen und um eine Lösung zu ringen. Weder Führungskräfte noch Mitarbeiter mögen Konflikte – sie anzupacken und zu lösen scheint eine große, manchmal riesige Hürde darzustellen. Das wäre für Piratenkapitäne undenkbar gewesen. Auf Henry Morgans Schiff hatte jeder den Kodex unterschrieben. Jeder wusste, was mit Streithähnen passiert. Und Morgan war weder feige noch bequem: Er griff ein, sobald es einen Konflikt gab – um seine Mannschaft insgesamt und um seine Mission zu schützen. Leider entscheiden sich die Menschen heute in vielen Organisationen meist für die schlechteste Variante: das Aussitzen.

Konflikte aussitzen ist keine Lösung

Wie lange schwelt der längste Konflikt, den Sie kennen, schon in Ihrer Organisation vor sich hin? Ein Jahr? Zwei Jahre? Noch länger? Ich habe in meiner Coaching-Praxis kürzlich von einer Situation erfahren, in der über mehr als fünf Jahre zwei Abteilungsleiter benachbarter Bereiche kaum miteinander sprachen. Sie konnten sich nicht ausstehen, trauten



Stefanie Voss hat die Welt umsegelt und als DAX-Konzern-Führungskraft internationale Business-Erfahrung gesammelt. Egal ob Sturm oder Flaute, sie weiß, was es heißt, das Steuer fest in der Hand zu halten. Auf ihrem Videoblog gibt es alle 14 Tage neue Tipps zu Karriere-, Kommunikations- und Führungsthemen: www.leader-on-my-ship.com

sich nicht über den Weg und schotteten ihre Bereiche gegenüber der jeweiligen Nachbarabteilung so gut es geht ab. Das alles war allgemein bekannt, ein „offenes Geheimnis“. Und was wurde unternommen? Von der Geschäftsführung, den beiden Betroffenen selbst und den Mitarbeitern dieser Bereiche? Nichts. Wirklich überhaupt nichts. Kein Witz! Man hatte sich allgemein damit „arrangiert“, dass es eben so ist.

Denken Sie jetzt: „Ja, so etwas kenne ich ... das gibt es bei uns auch ...“? Ich bin der Überzeugung: Wir machen einen riesengroßen Fehler, wenn wir das einfach so hinnehmen.

Die Lösung von Konflikten schafft Effizienz und Erfolg

Die größte Quelle für mehr Effizienz und mehr Erfolg in unseren Organisationen liegt in der Lösung der zwischenmenschlichen Konflikte. Auf der Suche nach Effizienz schrauben wir an unseren Prozessen, schaffen mehr Standardisierung, wollen schneller und agiler werden, trainieren Projektmanagement-Tools rauf und runter. Alles schön und gut. Echte Effizienz entsteht jedoch erst, wenn Menschen vertrauensvoll und gelungen miteinander arbeiten. Der große Freibeuter Sir Francis Drake war mit seiner Crew fast drei Jahre unterwegs, und es gibt von seinem Schiff keinerlei Berichte zu Streit, Meutereien oder Kämpfen innerhalb der Mannschaft. Das ist für das beengte Leben an Bord eine echte Sensation. Er brachte von dieser Raubfahrt eine Beute mit zurück nach England, die das Zweifache der jährlichen Steuereinnahmen übertraf. So geht effizientes, konfliktfreies Arbeiten. Das ist ein echtes, anwendbares Erfolgsrezept, was heute genauso gilt wie vor 400 Jahren.

Denken Sie mal an einen Tag zurück, an dem Sie bereits morgens eine heftige Auseinandersetzung mit einem Kollegen hatten. Oder mit Ihrem Chef. Wie produktiv waren Sie

danach? Von mir selbst weiß ich, dass eine konfliktreiche Situation am Morgen mir einen ganzen Tag komplett versauen kann. Kennen Sie das? Ein brennender, ungelöster Konflikt ist ein Garant für schlechte Arbeitsergebnisse.

Natürlich ist Marooning keine Lösung, die wir von den Piraten übernehmen sollten. Auch Duelle – denn auch die waren in der Seeräuberei durchaus üblich – sind selbstverständlich nicht mehr passend. Was wir aber auf jeden Fall von den Piraten übernehmen sollten, ist ihre ganz klare Haltung zu Konflikten im Team: Diese sind extrem schädlich für die gesamte Organisation. Und deswegen gehören sie gelöst, am besten sofort und langfristig.

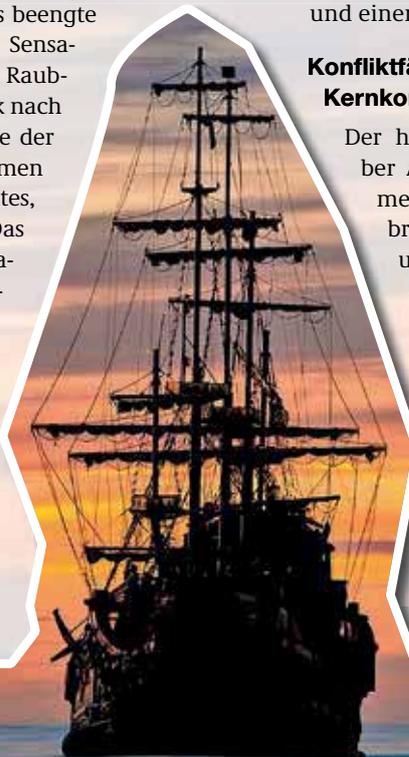
Egal, ob Sie Blackbeard heißen, Störtebeker, Meyer, Schmitz oder Voss. Egal, ob Sie Führungskraft sind oder nicht. Darauf kommt es an:

1. Es ist zu allererst wichtig (und leider nicht einfach), einen Konflikt zu benennen, wenn wir ihn erkennen.
2. Die verschiedenen Positionen sollen offen und verständlich dargelegt werden.
3. Wir müssen um gemeinsame Positionen ringen oder aber Lösungen finden, in denen verschiedene Standpunkte möglich sind („we agree to disagree“).
4. Die Führungskraft ist aufgefordert, eine Entscheidung zu treffen, auch wenn das weh tut.
5. Jeder Mensch tut gut daran, die eigene Konfliktfähigkeit zu trainieren. Trauen wir uns selbst zu, unsere eigene Position kritisch zu hinterfragen? Können wir uns in Teams eingliedern und einer gemeinsamen Sache unterordnen?

Konfliktfähigkeit ist heute eine Kernkompetenz erfolgreicher Menschen

Der hitzköpfige und streitsüchtige Seeräuber Alexander Selkirk, der von seinen Kameraden im Südpazifik ausgesetzt wurde, brachte es übrigens zu Weltruhm. Sein unfassbares Glück: Er fand eine Wasserquelle auf der Insel, auf der man ihn aussetzte. Also konnte er überleben und musste „nur noch“ auf das nächste Schiff warten, was vorbeikam und ihn wieder mitnehmen konnte.

Nach gut fünf Jahren wurde er entdeckt und kehrte nach England zurück. Seine Geschichte kennen wir heute alle – der Schriftsteller Daniel Defoe hat sie unter dem Titel „Robinson Crusoe“ veröffentlicht. ☐



Wissen begeistert › Fragen an Stefanie Voss



Drei Plätze auf dieser Welt, die Sie inspirieren?

- a) die Moai-Statuen auf der Osterinsel im Pazifik
- b) das Royal Maritime Museum in Greenwich, London
- c) das Neandertal bei mir vor der Haustür, wo ich immer Joggen gehe und neue Ideen entwickle



Was in Ihrem Leben empfinden Sie gerade als „5 Sterne“?

Ganz klar: meinen Mann! Er ist für mich und unsere Kinder beruflich etwas kürzer getreten, hat seine Führungsposition aufgegeben und ist nun mehr Zeit zu Hause. Ohne ihn wäre mein Erfolg nicht denkbar. Ich lebe mit ihm eine echte Beziehung auf Augenhöhe – und bin jeden Tag dafür dankbar, weil das wirklich keine Selbstverständlichkeit ist.



Rigel, Beteigeuze, Deneb, Aldebaran oder R136a1: Ihr Lieblingsstern?

Es sind gleich 4 Sterne: Das Kreuz des Südens – leider ist es von Europa aus nicht zu sehen.



Verlassen Sie sich auf Ihr Navi?

Auf das in meinem Kopf – ja! Brain beats Electronics ...



Zu Weihnachten: SMS oder Karte?

Handgeschriebene Karte mit Familienfoto – spießig geht die Welt zu Grunde!



Zum Geburtstag: Anruf oder Facebook-Message?

Anruf oder Karte per Post – es lebe die Oldschool-Kommunikation!



Zum Lesen: Papier oder E-Book?

Wieder oldschool: Papier!



In welchem berühmten Film hätten Sie gern mitgespielt?

Im „Fluch der Karibik“ auf jeden Fall nicht ... eher wäre es „Der Club der toten Dichter“ gewesen. Ein Film über die echten, tiefen und wichtigen Beziehungen von Mensch zu Mensch mit unfassbarem Gänsehautfaktor.



Wären Sie ein guter Pirat gewesen?

Ich bin auf jeden Fall hart im Nehmen, pragmatisch und absolut teamfähig. Das wären keine schlechten Voraussetzungen. Nur meine große Klappe hätte mir echte Schwierigkeiten bringen können ...



Gibt es eine Romanfigur, deren Leben Sie gerne leben würden?

Auf jeden Fall: Pippi Langstrumpf. Ich mache mir die Welt, wie sie mir gefällt!



Wären Sie gerne Ihre eigene beste Freundin?

Also ich bin zuverlässig, verbindlich und ehrlich, das ist schon mal gut. Aber auf die Dauer würde mir mein eigenes Mitteilungsbedürfnis wahrscheinlich gehörig auf die Nerven gehen.



Welche Botschaft aus Ihren eigenen Vorträgen ist Ihnen persönlich die wichtigste?

„Gutes Konfliktmanagement ist DIE Kernkompetenz unserer Zeit.“ Ich arbeite daran, mit wirklich allen Menschen in meinem Umfeld auf Augenhöhe umzugehen. Das erfordert viel Selbstreflexion – aber es bringt mich tatsächlich immer mehr zu mir selbst.



Mit welcher Frage haben Sie eigentlich gerechnet, die aber dann doch nicht im Fragebogen vorkam?

Was ich einmal werden möchte, wenn ich „groß“ bin. ;-)





Künstliche Intelligenz – Bleiben wir schlauer als die Roboter?

Als mehrfacher Gedächtnisweltrekordhalter zeigt Dr. Boris Nikolai Konrad, wie weit wir unsere Denkleistungen optimieren können. Vergebene Liebesmüh? Wird nicht unser Denken sowieso bald von Maschinen übernommen? Das liegt an uns, sagt der Hirnforscher.

»Wir können von der KI lernen. Das müssen wir auch tun, sonst haben wir verloren.«

Dr. Boris Nikolai Konrad



A Iso, mal Hand aufs Herz, wie zufrieden sind Sie mit Ihrer Intelligenz? Wenn die Roboter uns intelligenzmäßig einholen, ist Ihr Job dann früher oder später dran? Die Ängstlichen sagen: „Ist doch eh alles egal! Sobald künstliche Intelligenz uns erreicht hat – BOOM ... ist sie sogleich um ein Vielfaches schlauer als wir.“ Daraus folgt dann die Annahme, dass Computer als höchste Intelligenz die Welt beherrschen und die Menschheit unterdrückt oder besser gleich ausgelöscht wird.

Nun, ganz so einfach ist es dann vielleicht doch nicht. Was einen jedoch nachdenklich stimmen mag, ist das Ranking der größten Gefahren für die Existenz der Menschheit, das führende Forscher der Uni Oxford seit vielen Jahren aufstellen: Ein atomarer Weltkrieg war lange ganz oben, fiel dann ab – seit der Präsidentschaft von Donald Trump klettert er wieder gewaltig. Nummer eins, das größte Risiko für die Menschheit laut den Endzeitforschern ist aktuell aber etwas ganz anderes: künstliche Intelligenz.

Ich sehe das etwas anders. Aber klar ist, lange bevor KI unsere Existenz bedroht, wird KI unsere Welt bereits viel stärker verändern als es Digitalisierung schon lange tut – und hat damit längst begonnen. Das rechtfertigt dann doch einen zweiten oder dritten Blick. Je nachdem wie alt Sie sind, vielleicht auch schon den achten oder zehnten. KI ist kein neues Thema. Es scheint eher in Wellen aufzutauchen und wieder zu verschwinden.

Also alles nur ein Hype? Auch das stimmt so nicht. Was diesmal anders ist, lässt sich am Brettspiel Go zeigen. Vielleicht kennen Sie es, vor allem in Asien ist es populär und ein professioneller Sport. Es hat nur zwei Steine und ist doch viel komplexer als Schach. Noch vor wenigen Jahren sagte Christian Bauckhage, seines Zeichens Experte für

künstliche Intelligenz, dass er nicht sicher ist, dass zu seinen Lebzeiten Computer die besten menschlichen Spieler werden schlagen können. Dann kam der Auftritt von Demis Hassabis. Der wusste das nicht und hat es einfach gemacht.

Genauer gesagt hat das die von Hassabis entwickelte KI gemacht. Google hat sie gekauft. Und dann erstmals eine Ethikkommission gegründet. Selbst im Silicon Valley wurden bei Hassabis' Fortschritten einige nervös.

Unter dem Namen Google AlphaGo trat das Programm 2015 gegen den besten europäischen Go-Spieler an und gewann. Aber das wurde noch belächelt, da die asiatischen Spieler um ein Vielfaches besser sind. Den besten Europäer schlagen war wie im Fußball gegen Holland gewinnen: ganz nett. Die Spielleistung war aber nicht überragend. 2016 waren die Go-Profis daher noch optimistisch, als der Computer gegen den Go-Weltmeister Lee Sedol antrat. Google gewann 4:1.

Was war passiert? Wie kann selbst ein KI-Experte so daneben liegen? Statt Züge mit mathematischen Algorithmen vorzuberechnen, nutzt das Google-Team neuronale Netze. Computer-Netzwerke, welche die Funktionsweise von Neuronen im Gehirn simulieren und selbst erlernen. Auch die sind nicht sonderlich neu, aber durch die rasante Entwicklung der Rechenleistung und verfügbaren Daten haben sie inzwischen ganz andere Möglichkeiten erreicht. Diese Entwicklung verläuft exponentiell. Das ist etwas, das wir als Menschen nicht begreifen können. Selbst wenn wir es wissen, schätzen wir doch immer daneben.

Wenn Sie mit 18 Jahren genau einen Euro verdienen und sich dann vornehmen, jedes Jahr Ihr Gehalt zu verdoppeln – dann werden Sie mit 30 Jahren von Ihren 2048 Euro Jahreseinkommen noch immer bei Mama wohnen. Zum Renteneintritt



aber würden Sie 140 Billionen Euro verdienen. Dies entspricht etwa der jährlichen Weltwirtschaftsleistung.

Genau nach solch einer Kurve entwickelt sich die Computerleistung seit Jahren. Nach dem viel zitierten Moore'schen Gesetz verdoppelt sich die Rechenleistung alle ein bis zwei Jahre.

Zugleich nimmt die Datenmenge rasant zu. Neuronale Netzwerke lernen meist mit Ausgangsdaten. AlphaGo etwa lernte von einer Datenbank, in der mehrere Millionen Spiele von Menschen gespeichert waren. Danach spielte das Programm immer wieder gegen sich selbst. Dabei passierten dann die wirklich spannenden Dinge. Die KI probierte auch mal etwas aus. Entdeckte dabei Züge, die kein Mensch machen würde.

Tatsächlich wurden die Go-Spiele der KI gegen den Weltmeister live übertragen und kommentiert und die Experten wähten anfangs Fehler von Google Go gefunden zu haben. Genau diese Züge waren es aber, die später den Sieg brachten. Wie holte Weltmeister Lee Sedol seinen Ehrenpunkt? In nur drei Spielen konnte Lee die Strategie der KI erkennen und sein Spiel anpassen. Wo der Rechner noch immer zig Millionen von Wiederholungen braucht, kann der Mensch in drei Spielen dazu lernen. Das ist noch immer ein wesentlicher Unterschied. AlphaGo gibt es seit Ende 2017 in einer neuen Variante. Die ist noch stärker – und hat nie mit menschlichen Datenbanken gelernt, sondern von Beginn an durch Trial and Error – Ausprobieren und Lernen. Und zwar Millionen Mal.

Daran zeigt sich auch, was KI inzwischen alles kann – aber auch, was noch nicht. Bei allen

Vorhersageproblemen schneidet sie extrem gut ab. „Predictive Enterprises“ ist ein anderes Buzzword zu dem Thema. Firmen, deren KI die Zukunft „vorhersagen“ kann und die daher ihre Konkurrenten ausstechen. Oder emotionaler: KI, die Leben retten wird.

Ja, tatsächlich. Ob uns künstliche Intelligenz irgendwann bedrohen wird, lässt sich im Moment noch schwer vorhersagen. Sicher ist aber: Schon heute rettet sie Leben und in Zukunft noch viel mehr. Mit Apps etwa, die anhand von Handyfotos von Muttermalen besser vorhersagen können, wer Hautkrebs bekommt als Hautärzte. Oder Programme, die Aufnahmen vom Gehirn auswerten und sagen, welche Behandlung am erfolgversprechendsten ist, um etwa Tumore, Demenz oder Depression zu behandeln. Bald schon werden sie statt zur Behandlung zur Prävention eingesetzt werden. Also ich persönlich würde diese Vorteile nutzen wollen! Das ist keine Science Fiction, sondern heute „cutting edge“ – an den Unis, in Forschungsabteilungen und bei Start-ups in Entwicklung. Sprich: schon relativ bald im Masseneinsatz.

Auch hier gilt: Wir Menschen können von KI lernen. Warum sagt die App, dieses Muttermal ist verdächtig, der Arzt aber nicht? Das wiederum können wir erkennen und in Zukunft Medizinstudenten entsprechend ausbilden. Unser Gehirn ist qua Evolution nicht an Technologie angepasst. Kann es auch gar nicht. Evolution dauert zahlreiche Generationen.

Meine Großmutter wurde 1925 geboren und lebt zum Glück noch. 2017 wurde meine Tochter geboren. 1925 wurde auch das Schwarz-Weiß-Fernsehen erfunden. Von diesem Zeitpunkt bis zur KI ist noch nicht einmal ein menschliches Leben vergangen. Was wird passiert sein, wenn meine Tochter 90 wird?

Zugleich lernt das Gehirn meiner Tochter in ihren ersten Jahren eine ganz andere Welt kennen und wird sich entsprechend entwickeln. Unser Gehirn hat diese enorme Lernfähigkeit, an die KI noch nicht herankommt und meiner Meinung nach auch noch einige Zeit nicht herankommen kann.

Das heißt leider nicht automatisch, dass es Ihren Job oder Ihre Firma in einigen Jahren noch geben wird. Das wird nur so sein, wenn Sie KI nutzen und zugleich von ihr lernen.

Entscheidend ist: Wir wiederum können von der KI lernen. Das müssen wir auch tun, sonst haben wir verloren. Wer aber dazu bereit ist, wird an den Entwicklungen Freude haben und in vielerlei Hinsicht davon profitieren.



Dr. Boris Nikolai Konrad – Der weltweit gefragte Gedächtnistrainer und Autor hat zu seinem Thema eine Expertise wie kein Zweiter. Als erfolgreicher Gedächtnissportler hält er selbst vier Guinness-Weltrekorde, als Neurowissenschaftler erforscht er Gedächtnisspitzenleistungen und als Redner vermittelt er seit Jahren in unterhaltsamen, aufregenden und interaktiven Vorträgen auf Deutsch und auf Englisch die besten Gedächtnistechniken. Auch in zahlreichen TV-Shows beeindruckt er sein Publikum. Seine Überzeugung: Jedes Gedächtnis lässt sich trainieren. www.boriskonrad.de

Wissen begeistert › Fragen an Dr. Boris Nikolai Konrad



Welche Tat oder Leistung eines Menschen oder Teams hat Sie in jüngster Zeit am meisten beeindruckt?

Die Geburt unserer ersten Tochter war natürlich ein ganz besonderes Erlebnis. Meine Frau hat dies wunderbar gemeistert. Ich bin dankbar, dass ich dabei sein durfte, und froh, dass meine Rolle auf Händchen halten begrenzt geblieben ist. Zugleich ist es spannend, darüber nachzudenken, was im Laufe ihres Lebens möglicherweise alles passiert. Was wird sie über Roboter, Computer oder künstliche Intelligenz denken, wenn sie so alt ist wie ich es heute bin?



Ihr lustigstes/fröhlichstes Erlebnis bei einem Vortrag?

Ende letzten Jahres durfte ich in meiner Heimatstadt Hattingen eine Lesung zur Veröffentlichung meines zweiten Buches in der Stadtbibliothek geben. Diese war nicht nur restlos ausverkauft, sondern es waren unglaublich viele Freunde und Bekannte von mir da – und Familie natürlich auch. Selten war ich vorher so nervös, aber dann hatten wir zusammen unglaublich viel Spaß.



Ihr persönlich erlebtes Gegenstück zu Pep Guardiolas gerissener Hose?

Es ist mir tatsächlich mal passiert, dass ich ein Interview vergessen habe. Nur einmal. Dafür war es dann ein Live-Radiointerview – am frühen Morgen. Das Handy klingelte mich aus dem Schlaf, ich nahm noch leicht verstört im Pyjama ab und erschrak, als ich die Redakteurin hastig sagen hörte „Sorry für den späten Anruf, in wenigen Sekunden meldet sich der Moderator live on air – 3, 2, 1....“.



Sie haben die Gelegenheit, eine TV-Talkshow mit drei Prominenten zu gestalten. Wen laden Sie sich ein?

Ich würde gerne mal ausführlich mit dem oder der nächsten Bildungsminister/-in und einer führenden Figur aus der Start-up-Welt – vielleicht Elon Musk, das würde zumindest für Quote sorgen – diskutieren, wie mit einer Kombination aus moderner Technologie und wissenschaftlich erprobten Lerntechniken die Lernleistungen über alle Schulformen hinweg massiv gesteigert werden könnten.



Welche Musik haben Sie gerade im Ohr?

„I love my life“ von Robbie Williams.



Welche Hausarbeit lieben Sie? Und welche schreckt Sie so richtig ab?

Zeit mit unserer Tochter verbringen, auch wenn Wickeln, Füttern und Saubermachen dazu gehört. Bügeln bleibt „outsourced“.



Wie stolz dürfen Sieger sein?

Wenn der Sieg aufgrund von Fleiß, Training und intelligenter Strategie errungen wurde, doch bitte sehr stolz! Wer dopt oder betrügt, dem nimmt die Angst, noch entdeckt zu werden, hoffentlich die Freude.



Was ist Ihr „special item“ im Dialog mit dem Publikum?

Unsere Fantasie! Egal ob ich nun über die menschliche Rolle in der künstlichen Intelligenz spreche oder als Gedächtniskünstler eingeladen bin, die Bilder, die in den Köpfen der Menschen entstehen, haben doch immer noch die größte Wirkung.



Effektive Führungskultur

Kennen Sie das „Hamsterrad“? Jeder Manager hat schon davon gehört. Und sicher würden Sie Freunden und Kollegen, die sich aktuell in einer solchen Lage befinden, dazu raten, weniger zu arbeiten und mehr auf sich zu achten. Und Sie selbst? Geben bestimmt noch einmal richtig Schwung auf Ihr eigenes Rad ...

**»Denken Sie in
,sowohl als
auch‘ statt in
,entweder oder‘.«**

Norman Gräter



Wenn es Ihnen geht wie mir, sind Sie Ihr schlechtester Schüler. All Ihr Wissen, all Ihre Beratungskompetenz für andere können Sie so oft in Ihrem eigenen Leben nicht anwenden. Ziele bleiben unerreicht, der Stress nimmt zu, Ihre Unzufriedenheit wächst täglich. Am Ende dieses Artikels werden Sie wissen, wie Sie einen ganz anderen Weg zur gesamtheitlichen Führung Ihrer selbst und von anderen gehen können.

Persönliche Führung zu mehr Erfolg

Seit Jahren arbeite ich mit erfolgreichen Menschen: Unternehmer wie Reinhold Würth, Visionäre wie Bertrand Piccard oder Nobelpreisträger Desmond Tutu, Showgrößen wie Anastacia oder David Garrett. Ich frage diese Menschen immer: „Was ist für Sie das Wichtigste, um sich persönlich zu führen und am Ende dann erfolgreich zu sein?“ Im klassischen Denkmuster aufgewachsen, erwartete ich früher Antworten wie „harte Arbeit“, „lange Stunden im Büro“ oder „die Arbeit ist das Allerwichtigste“. Weit gefehlt. KEINER hat mir jemals solch eine Antwort gegeben. Arnold Schwarzenegger sagte mir, dass eine Vision zu haben das Wichtigste ist. Judith Williams von „Die Höhle der Löwen“ erklärte, dass Dankbarkeit auf ihrem Platz 1 zum Thema Erfolg und persönliche Führung steht. Pamela Anderson sagte nach kurzem Überlegen „Just be yourself“ – Sei einfach du selbst.

Mein Weltbild war etwas angeknackst. Kann es sein, dass ich jahrelang einem Ideal nachgelaufen bin, das sich am Ende als gar nicht so sinnvoll herausstellt? Das für mich fehlende Bindeglied brachte mir mein geschätzter Rednerkollege Miles Hilton-Barber, ein blinder Abenteurer aus England. Miles hatte vor einiger Zeit ein Gespräch mit dem CEO von Airtel, dem größten indischen

Mobilfunkanbieter mit rund 380 Millionen Kunden weltweit. Dieser erzählte ihm: „Miles, wenn ich einen neuen Country Manager einstelle, muss er fünf Jonglierbälle in der Luft halten können.“

Die fünf Jonglierbälle des Lebens

„Der erste Ball ist ein Gummiball. Wenn dieser zu Boden fällt, kommt er schnurstracks wieder nach oben gesprungen. Auf diesem Ball steht ‚Arbeit‘. Wenn hier einmal etwas schiefgeht, wird es die Firma nicht in den Ruin treiben. In den seltensten Fällen wird der Mitarbeiter seinen Job verlieren, wenn ein Auftrag mal nicht kommt. Die anderen vier Bälle sind aus Kristallglas. Wenn diese zu Boden fallen, sind sie entweder stark beschädigt oder kaputt.“

Miles war sehr interessiert zu erfahren, was auf diesen vier Kristallglasbällen steht. Welche vier weiteren Dinge muss der neue Country Manager parallel im Auge behalten können? Der CEO fuhr fort. „Auf dem ersten Ball steht Familie. Auf dem zweiten Ball Freunde. Auf dem dritten Ball steht Gesundheit und auf dem vierten Spirit.“

Miles war verwundert. „Wollen Sie mir sagen, dass Ihre Art der Führung und wie Sie als Firma international wachsen möchten auf fünf Bällen basiert, wovon vier von fünf mit den eigentlichen Aufgaben der Führungskraft gar nichts zu tun haben?“ Der Airtel-CEO entgegnete: „So ist es. Es mag verrückt klingen, jedoch funktioniert es. Wissen Sie, Miles, nehmen wir einmal den ersten Kristallball mit der Aufschrift Familie. Stellen Sie sich vor, Sie schreiben Ihrer Partnerin zum wiederholten Mal eine Nachricht. Nach dem gestrigen Streit kommt immer noch keine Antwort. Wie gut werden Sie sich wohl auf Ihre Arbeit konzentrieren können?“

Nehmen wir den zweiten Kristallball mit der Aufschrift Freunde. Kein Mensch ist als Einsiedler



Norman Gräter, zweifacher Europameister im öffentlichen Reden, ist Eventmanager, Keynote Speaker und Lifecoach. In seiner Karriere erkannte er früh, dass er sein bereits 2014 gesetztes Ziel, die Porsche Arena Stuttgart am 24.03.2020 mit 6.000 Menschen zu füllen, nur funktioniert, wenn er sich mit Spaß und Freude seiner Vision widmet. Inspiriert durch seine Erfahrungen und Erkenntnisse begeistert er in seinem neuen Vortrag Führungskräfte und Unternehmer, ihre Positionen neu zu überdenken. Denn nachhaltige Motivation und (Selbst)föhrung funktioniert heute komplett anders als noch vor einigen Jahren. Die Europäische Trainer Allianz zeichnete Norman Gräter mit dem Titel „Trainer des Jahres 2017“ aus. www.norman-graeter.com

geboren. Nur als Team werden wir erfolgreich sein und auch komplexe Herausforderungen lösen.

Auf dem dritten Kristallball steht Gesundheit. Jeder von uns war schon einmal krank. Wie leicht fällt es Ihnen, in solch einer Situation volle Leistung bei Ihrer Arbeit zu bringen?

Und schließlich der Kristallball mit der Aufschrift Spirit. Wenn Sie jeden Tag nur Dinge tun, die nicht Ihrem eigentlichen Zweck auf dieser Welt entsprechen, wenn Sie nicht Ihrem Herzen folgen und nur Dinge tun, die gemacht werden müssen, Ihnen jedoch keine Freude bereiten, wie gut wird Ihre Arbeitsleistung ausfallen?“

Als Miles mir diese Begebenheit erzählte, fiel mir wieder der Unterschied zwischen „etwas kennen“ und „etwas können“ auf. Glauben Sie mir, in meinem Beruf ist diese Erkenntnis sehr schmerzhaft. Denn ich sollte in meinem eigenen Weltbild „die Dinge im Griff haben“. Ganz ehrlich? Ich bin so oft mein schlechtesten Schüler.

Jahrelang habe ich 120 Prozent Energie in einen Ball gegeben: Meine Arbeit. Mein Ziel war mir wichtig. Was ich dabei verlernt habe, war Freude auf dem Weg zum Ziel zu haben. Da hätten mir die anderen vier Bälle vermutlich sehr geholfen. Jedoch gingen die einer nach dem anderen zu Boden. Dabei verlor ich die Leichtigkeit am Leben.

Mein eigener Druck erhöhte sich geföhlt täglich. Aus Spaß und Leidenschaft wurden Ernst und Frust.

Verstehen Sie mich richtig – ich liebe meine Arbeit. Für mich sind die Bälle Arbeit und Spirit dasselbe. Ich tue, was ich liebe, und liebe, was ich tue. Ob über 16 Jahre in einer Führungsposition als Eventmanager oder nun als Keynote Speaker und Präsentationscoach. Durch meine Verknüpfung dieser beiden Bälle habe ich mir in Bezug auf die Unwichtigkeit der anderen Bälle immer selbst in die Tasche gelogen. Dadurch entstand bei mir unter anderem die Ansicht, dass nur mein Job mich ernähren könne und somit Priorität 1 haben MUSS. Von Luft und Liebe kann ich mir nichts kaufen.

Alles richtig. Jedoch erkannte ich zu spät, dass mein kompletter Fokus auf meine Arbeit einen Denkfehler hatte: Was bringt mir das ganze Geld, wenn am Ende die Personen, für die ich es in erster Linie verdienen will, nicht mehr in meinem Leben sind, da die Bälle Familie und Freunde zu Boden und kaputtgegangen sind? Als Konsequenz wird am Ende auch der Ball Gesundheit abstürzen.

Die Sängerin Lady Gaga erzählt in ihrer aktuellen Dokumentation davon, dass jedes ihrer Musik-Alben das vorige maximal getoppt hat. Jeder Mehrerfolg auf beruflicher Bahn brachte jedoch den Verlust einer privaten Beziehung mit sich. Und unter Tränen erzählt sie: „Ich bin allein – jede Nacht. All diese Leute gehen. Nachdem mich jeder den ganzen Tag angefasst und auf mich eingeredet hat, herrscht nachts absolute Stille.“

Fragen Sie sich bitte jeden Tag, ob Ihr Einsatz für eine bestimmte Sache es wert ist, andere Bereiche teilweise oder sogar komplett zu verlieren. Ergeht es Ihnen wie Lady Gaga, dass, wenn abends die Lichter ausgehen und Ihre „Show“ vorbei ist, Sie geföhlt allein sind?

Was können Sie nun tun, um diesen Zustand zu ändern?

1. Überdenken Sie anhand Ihres eigenen Lebens das Modell der fünf Jonglierbälle.
2. Werden Sie sich für jeden Ball über Ihr persönliches Ziel bewusst. „Was möchte ich erreichen“ statt „Was möchte ich vermeiden“. Wichtig: Hören Sie auf, für andere zu denken. Was wollen SIE?
3. Verinnerlichen Sie dieses Zitat: „Du musst bereit sein, das Leben aufzugeben, das du gewohnt bist, um das Leben zu haben, von dem du immer geträumt hast.“
4. Denken Sie in „sowohl als auch“ anstatt in „entweder oder“. Wie auch bei der Arbeit wird nur ein Team eine Lösung für eine komplexe Herausforderung finden.
5. Fragen Sie sich jeden Tag, wie Ihr Leben in lustig aussehen würde. Fokussieren Sie sich auf den Weg anstatt auf die Goldmedaille am Ende Ihrer Reise. Machen Sie sich bewusst, dass es kein Happy End am Ende einer schlimmen Reise gibt. Überlegen Sie sich, wie Sie Ihr tägliches Tun so interessant und lustig wie möglich machen können. Ihr Leben darf Ihnen jeden Tag Spaß machen!

Heute beginnt der Rest Ihres Lebens. Packen Sie es an und machen Sie jede Sekunde mit allen fünf Bällen zu einem Meisterwerk, das Ihnen maximale Freude bringt. Denn dies ist heruntergebrochen das Geheimnis für effektive Führungskultur. Haben Sie maximalen Spaß und Freude in allen Lebensbereichen. Jeden Tag, jede Stunde, jede Sekunde. Machen Sie mehr von dem, was SIE wirklich glücklich macht.

Wissen begeistert › Fragen an Norman Gräter



Welche Tat/Leistung eines Menschen oder Teams hat Sie in jüngster Zeit am meisten beeindruckt?

Bertrand Piccards Solar-Impulse-Flug mit Sonnenenergie um die Welt.



Gibt es in unserer Zeit noch Helden und Idole?

Menschen, die mit Leichtigkeit ihr Leben meistern, anstatt der Masse zu folgen, die mit Druck und Kampf nur noch mehr davon erreicht.



Ihr persönlich erlebtes Gegenstück zu Pep Guardiolas gerissener Hose?

Beim Einrichten meines Laptops kniete ich mich hin und ratsch ... Hose gerissen.



Verlassen Sie sich auf Ihr Navi?

Auf jeden Fall.



Wie viele Finger zum Tippen: a) auf dem Laptop, b) auf dem Handy?

Laptop zehn und Handy zwei Daumen.



Zum Genießen: Sonnenaufgang oder Sonnenuntergang?

Beides.



Zum Nachdenken: mittendrin oder ganz im Stillen?

Stille.



Zum Zuhören: Musical oder Oper?

Musical.



Zum Geburtstag: Anruf oder Facebook-Message?

WhatsApp-Sprachnachricht.



Zum Lesen: Papier oder E-Book?

Papier.



Sie sind in einem Land, in dem keiner Ihre Sprache spricht und Sie nicht die Sprache des Landes. Sie müssen etwas erklären und haben die Wahl: mit Fingerfarben malen oder pantomimisch darstellen. Warum entscheiden Sie sich für ...?

Mit Händen und Füßen, da die Bewohner zumindest bei meinen Grimassen lachen müssten.



Welches Buch liegt bei Ihnen seit Wochen ungelesen auf dem Tisch?

„Tools der Titanen“ von Tim Ferris.



Was lesen Sie gerade?

„How to talk to anyone, anytime, anywhere“ von Larry King.



In welchem berühmten Film hätten Sie gern mitgespielt?

Top Gun.



Welchen Film können Sie sich immer wieder gern ansehen?

Patch Adams.



Was ist Ihr „special item“ im Dialog mit dem Publikum?

Ein Teeglas.





Überlebensstrategien im Büro-Dschungel

Morgens 8 Uhr – Tatort Büro-Dschungel. Menschen sind beschäftigt mit Passwörter eingeben, E-Mails abrufen, darüber genervt sein, wer alles über die Nachtstunden wie ein Tier gearbeitet hat, und lenken sich davon wieder ab, indem der eigene Facebook-Account überprüft wird. Nächster Frust-Faktor: Die Erkenntnis, dass scheinbar die ganze Welt „action & fun“ erlebt, nur man selbst muss mal wieder Dienst im Büro schieben.

»Ein Büro ist wie ein Dschungel: Ein Lebensraum, der gepflegt werden muss – mit unterschiedlichster Flora und Fauna, die sich ergänzen.«

Stefan Häseli



Da steht ein Kollege neben dem Tisch und erzählt: „Das geht ja zu wie im Dschungel hier.“ Die Pfaue von Narzissten müssen unbedingt alles auf Facebook posten, die Fledermäuse, die nachts Mails schreiben, aber tagsüber gleichwohl ständig nur rumhängen. Ja, zusammen jammert es sich besser und angenehmer. In den meisten Fällen wird dann noch etwas gelacht und nach ein paar Minuten ist man endlich bereit zu arbeiten.

Die „Operation Tagesgeschäft“ kann endlich beginnen. Die Frage bleibt im Raum: War das jetzt schon Arbeit oder müsste nicht konsequenterweise die Arbeitszeit erst nach diesem Gespräch beginnen? Der Controller sagt „Da war noch nichts Produktives dabei“, der das Arbeitsklima fördernde Coach sagt „Störungen haben Vorrang“ und der Chef hat noch gar nicht bemerkt, dass beide schon im Büro sind, oder noch schlimmer, er weiß gar nicht, ob diese beiden in seine Abteilung gehören...

Spaß beiseite! Das Gespräch auf dem Büroflur hat nicht den besten Ruf. „Da wird eh nur getratscht“, „Die Leute sollen lieber arbeiten“, das sind die gängigsten Vorurteile, um Unterhaltungen abrupt als „nicht dem Effizienz-Zeitgeist entsprechend“ buchstäblich abzustempeln.

Mit Verlaub – klar, Klatsch macht nicht zwingend Sinn. Aber: Trifft man Kollegen zufällig auf dem Flur, in der Kaffeeküche oder auf dem Weg zum Mittagessen, ergeben sich fast immer Gespräche. Manchmal ist es der typische Büroklatsch, ein anderes Mal geht es um wichtige Themen. Im Vorteil ist in jedem Fall, wer diese zwanglose Alltagskommunikation beherrscht und nutzt.

Es ist fast täglich in unterschiedlichsten Unternehmen und auf verschiedensten Hierarchiestufen zu beobachten: Im Flurfunk werden auch wahre Probleme im beruflichen Alltag besprochen. Man kommt auf Lösungen, auf die man in offiziellen, überstrukturierten Meetings nicht käme. Ebenso häufig werden Grundlagen für weitreichende Entscheidungen, zum Beispiel in Sachen Personal, gefällt oder zumindest beeinflusst.

Büroklatsch kann, sofern er nicht rufschädigend ist oder Mobbing-Motiven folgt, auch Klima-Hygiene sein. Man nehme das einleitende Beispiel. Den „kleinen Ärger zwischendurch“ erledigt man am besten in einem kurzen Gespräch mit einem Menschen, der einen auch versteht. Und genau den trifft man in passender Stimmung vielleicht auf dem Gang zur Toilette oder im Aufzug.

So wie jedes Tier im Dschungel seine Überlebensstrategie hat, könnte auch ein solch animalisches Kommunikationslexikon für Menschen im Büro aussehen.

Denn es gibt in jeder Bürogemeinschaft Giraffen, die den Kopf überall hineinhängen und zuhören, sobald irgendwo getratscht wird. Giraffen haben den langen Hals zum Futterholen. Geben Sie es ihr und suchen sich dann einen anderen Platz.

Immer wieder beliebt sind die aufgeblasenen Frösche. Groß rumquaken und wenn es eng wird – Sprung und weg. Bleiben Sie hier souverän und halten Sie sich kurz.

Sehr flexibel sind ja Marder. Denn niemand kann behaupten, dass sie sich einst am Anfang der Evolution von Bremsschläuchen und Zündkabeln ernährt haben. Heute tun sie es. Sicherlich sind die modernen „Büromarder“ diejenigen, die ständig



lauschen, gute Ideen aufschnappen, sie klauen und dann davon leben, indem sie sich damit brüsten. Denn gewissen „Löwen da oben“ scheint es egal zu sein, woher das Futter kommt. Hauptsache, sie werden bedient. Heißt für Sie: immer gut darauf achten, wer was hört und sieht. Großraumbüros sind wahre Dschungel, in denen es wimmelt von verschiedensten Tieren und das in unwegsamem Gelände. Suchen Sie sich Nischen und kleine Höhlen für zwischendurch.

Ganz unabhängig von Rangordnung, evolutionärer Herkunft, Beuteschema und Futterpräferenzen, ein paar Regeln gelten immer:

1. Präsent sein

Das bezieht sich weniger auf „immer ansprechbar sein“, sondern gilt, wenn ich am Reden bin, und meint, dass ich wirklich da bin. Alltägliches läuft Gefahr, einfach so nebenbei erledigt zu werden. Das Gespräch „kurz“ mit dem Chef, der Kollegin, der Mitarbeiterin wird inhaltsfokussiert geführt. Dabei gestaltet unsere Präsenz die Intensität und damit den Erfolg unserer Alltagskommunikation.

2. Offen bleiben

Dass Vorurteile einschränken, ist hinlänglich bekannt. Egal, was war, es prägt. Einfacher gesagt als getan: Das Gegenüber hat eine Chance, genau nicht so zu sein, wie wir es erwarten. Achten wir also auf Unterschiede oder suchen wir Dinge, die neu, interessant, spannend sind.

3. Interessiere dich für das Gegenüber

Zuhören ist eine Königsdisziplin in der Kommunikation – gerade und erst recht im Alltag! Doch meist erzählen wir schon bei der ersten Gesprächspause unsere eigene Geschichte. Zur Erinnerung: Interessieren wir uns wirklich für unser Gegenüber, werden wir reicher.

4. Beginne positiv

Gehen wir davon aus, dass jeder gerne etwas Positives hört, schaffen wir doch diesen Mikrokosmos der konstruktiven Aura und beginnen im Alltag mit einem positiven Wort: „Eine schöne Tasche haben Sie!“ oder „Danke, dass Sie mir den Platz überlassen haben“. „Ich bin gerne bis 16 Uhr persönlich für Sie da“ ist inhaltlich gleich, aber eben doch ganz anders als „Ich bin dann ab 16 Uhr weg“.

Der Büro-Dschungel ist ein Biotop voller Menschen, die sich auf dem Flur über das Leben unterhalten. Wer hinhört, weiß, was Menschen bewegt. Wer teilnimmt, ist Teil einer Gemeinschaft. Es ist Ihre Entscheidung, dazuzugehören – oder eben nicht. □



Stefan Häseli regt als internationaler Speaker dazu an, wirkungsvolle Kommunikation im Alltag mit Spaß zu erleben. Der 5 Sterne Redner ist Autor zahlreicher Bücher und bekannt als Ratgeber in Radio- und TV-Sendungen. Für die Medien analysiert er regelmäßig aktuelle Ereignisse als kommunikativer Beobachter. <https://stefan-haesele.com/>

Wissen begeistert › Fragen an Stefan Häseli



Ihr persönlich erlebtes Gegenstück zu Pep Guardiolas gerissener Hose?

Während eines Vortrags saß ich kurz auf einem Tisch ganz vorne. Da drauf lag ein Schokoladenkäfer ... meine Hose war hellgrau ... und von diesem Moment an genau hinten in der Mitte kam der Schokoladenfleck zum Vorschein, ca. 3 cm Durchmesser in einem Braun, das durchaus das Kopfkino aktiviert ...



Verlassen Sie sich auf Ihr Navi?

Nein, da träume ich doch schon eher davon, dass die Technik eines Tages so weit ist, dass das Navi MIR bzw. meinem Ortssinn vertraut.



Zum Entspannen: Wald oder Wellness?

Wald. Ist mehr Erholung und überhaupt: Kommt „Well-ness“ von „Loch-Ness“ und heißt übersetzt „gutes Ungeheuer“?



Für die Langstrecke: Auto oder Bahn?

Grundsätzlich die Bahn. Wenn aber für die Strecke, fast egal, wie lang sie ist, ein Aston Martin DB11 zur Verfügung stünde, würde ich wohl als automobil-destablier Mensch weich werden ...



Sie haben die Gelegenheit, eine TV-Talkshow mit drei Prominenten zu gestalten. Wen laden Sie sich ein?

Ich würde gerne einen Talk zum Thema „der kategorische Imperativ“ veranstalten. Dabei wären Immanuel Kant, Donald Trump und die Schweizer Kabarettistin Hazel Brugger, die die Inhalte jeweils für die andere Person zurechtstutzt ...



Sie sind in einem Land, in dem keiner Ihre Sprache spricht und Sie nicht die Sprache des Landes. Sie müssen etwas erklären und haben die Wahl: mit Fingerfarben malen oder pantomimisch darstellen. Warum entscheiden Sie sich für...?

Weder noch. Das geht noch einfacher. Ich geh ja mit der Zeit und würde mich kurz zurückziehen, mein Smartphone hervornehmen, die Alexa-App öffnen und ihr den Text „Alexa, übersetze mir ... auf ...“ draufsprechen. Den gehörten Text dann auf Google-Translate eingeben und dort wieder mit der „Lies-mir-vor-Funktion“ mir vorspielen lassen. Diesen Text just als mp3 abspeichern. Dann alles mit einem Bluetooth-Lautsprecher connecten und dann wieder zum Gesprächspartner gehen und es ihm vorspielen ... wenn er noch da ist ...



Welchen Film können Sie sich immer wieder gern ansehen?

Alle James-Bond-Filme, in denen er einen Aston Martin als Dienstwagen pilotiert.



Welche Hausarbeit lieben Sie? Und welche schreckt Sie so richtig ab?

Lieben: Staubsaugen; weil unser Gerät mit etwas Fantasie einem Aston Martin Vantage gleichen könnte; nicht lieben: Hemden bügeln, weil ich nicht bereit bin, den textilen Konstruktionsfehler, dass sich Hemden zerknittern, selbst ausbügeln soll ...



Ihr Rezept gegen Lampenfieber?

Wenn die Lampe fiebert? Na ja, Birne austauschen!



Wie stolz dürfen Sieger sein?

Der Stolz steigt linear und kausal zum Niveau der geschlagenen Gegner.



Die Kunst, Alltagsärger in Chancen zu verwandeln

Wie man mit den Zitronen des Lebens umgeht.

»Wer über Probleme lachen kann, der schmust schon mit der Lösung.«

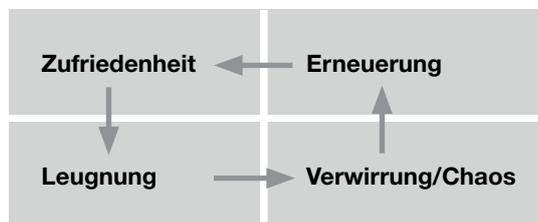
Monika Scheddin



Probleme, Ärgernisse, Konflikte, Krankheiten oder Krisen tauchen immer genau dann auf, wenn es so gar nicht passt. Und sie haben viele Gesichter: der unangenehme Nachbar mit miesem Musikgeschmack, der neue Chef, der einen auf dem Kieker hat, der Sohn, der durchs Abi fällt, ein Elternteil, das pflegebedürftig wird oder der Partner, der uns sitzen lässt. Dazu vielleicht noch ein finanzieller Engpass. Das sind die Momente, in denen man sich denkt: Ein Schnupfen hätte definitiv auch gereicht.

Ich habe immer gedacht: Das sind Probleme. Heute weiß ich: Das ist das Leben! Wenn eine Aufgabe gelöst ist, bekommt man die nächste gestellt. Denn irgendwas ist immer! Wir tun also gut daran, das Leben als eine Art Rätsel zu betrachten.

Der Fluss des Lebens



Der Fluss des Lebens schlängelt sich permanent durch vier Phasen:

1. **Zufriedenheit:** Das sind die seltenen Momente, in denen wirklich alles passt. Doch ehe wir uns versehen, setzt ein schleichender Prozess ein und die Fassaden beginnen zu bröckeln.
2. **Leugnung:** Unbewusst haben wir es schon wahrgenommen, dass es in der Beziehung oder mit der Gesundheit nicht wirklich zum Besten steht. Aber wir lassen den Gedanken daran nicht wirklich zu und verschließen Augen und Ohren, um nicht handeln zu müssen. Doch wenn wir selbst nicht aktiv werden und uns verändern wollen,

übernehmen andere Menschen oder unser Umfeld die Entscheidung für uns. Das führt uns direkt in die nächste Phase.

3. **Verwirrung/Chaos:** Eine sehr ungeliebte Phase, bei der kein Stein auf dem anderen zu liegen scheint. Nichts will mehr so recht funktionieren. Gemütlich ist der Zustand hier mitnichten. Good news: Auf diese fiese Phase folgt eine angenehmere.
4. **Erneuerung:** Hand aufs Herz, würden Sie wirklich regelmäßig Sport machen und diszipliniert essen, wenn Sie nicht müssten? Den Job wechseln, obwohl Sie gerade ein Häuschen bauen? Wohl eher nicht. Nachdem die zunächst nicht gewünschte Veränderung nun zwangsweise vollzogen wurde, ist Phase 1 – Zufriedenheit – die wohlverdiente Belohnung und der Kreislauf beginnt (leider) von vorn. Bei welcher Phase man einsteigt, ist übrigens beliebig.

Auch das Wissen um den Fluss des Lebens schützt nicht vor herzlicher Antipathie all dem gegenüber, was Änderung in die behagliche Routine hereinbringt. Viele der genannten Probleme oder Ärgernisse können wir nicht beeinflussen. Wenn Sie über Jahre einen super Job machen, doch der neue Vorstand das anders sieht, haben Sie ein Problem. Wie heißt es: Menschen kommen wegen Positionen und gehen wegen Personen.

Wenn wir die Zitronen des Lebens nicht abwehren können, haben wir nur eine gute Möglichkeit: Wir können versuchen, sie zu nutzen. Mal angenommen, Sie hätten nie Ärger, Probleme oder Liebeskummer gehabt. Nie Angst vor Noten oder Prüfungen. Hätten sich nie die Knie aufgeschlagen oder Ablehnung erfahren. Welcher Mensch wären Sie heute? Vermutlich eine ziemlich oberflächliche Version Ihrer selbst, weit unter Ihren Möglichkeiten.

Wer keine Nöte, Unfälle oder Krisen erlebt, gibt anderen nicht die Möglichkeit, zu helfen. Und



Monika Scheddin ist Business-Coach der ersten Stunde, Networking-Expertin und gilt als begnadete Rednerin. Nie laut, kein Tschakka-Tschakka, keine Tricks. Dafür ansprechend, inspirierend, motivierend, praxisnah. Charismatisch mit herrlichen Beispielen aus unser aller Alltag. www.scheddin.com

sich selbst keine Möglichkeit, daran zu wachsen. Beziehung und Dankbarkeit wären schlicht nicht möglich. Und doch, das Wissen um den Profit wird uns nicht zum Probleme-Liebhaber machen. Soll es auch nicht. Aber wie wäre es mit Probleme-Profiteur? Also aus jeder Zitrone unseres Lebens bewusst und willentlich einen Nutzen ziehen?

Ich habe Ihnen einen 5-Punkte-Plan geschmiedet:

1 *Annehmen, verstehen, Verantwortung übernehmen*

Es nützt überhaupt nichts, so zu tun, als gäbe es das Problem nicht. Sich zu fragen: „Warum ich?“ oder „Warum jetzt?“ ist genauso wenig hilfreich wie Schuldige zu suchen. Ja, das Leben ist ungerecht. Aber nicht nur zu unseren Ungunsten. Vor gut zwölf Jahren hatte mein Unternehmen eine echte Challenge zu bewältigen: personelle Ausfälle, ein Sommerloch und die Insolvenz eines großen Kunden – alles gleichzeitig. Ein finanzieller Engpass war die Folge, doch die Bank ließ uns im Stich. Ich habe damals zwei Entscheidungen getroffen: Ich will nie wieder von einer Bank abhängig sein. Und ich setze nie wieder nur auf wenige Großkunden. Seit 2005 bin ich meine eigene Bank. Nur, wer Verantwortung übernimmt, wird etwas ändern – mein Learning.

2 *Chancen erkennen – wenn schon anders, dann besser!*

„Eine Krise ist ein produktiver Zustand. Man muss ihr nur den Beigeschmack der Katastrophe nehmen“, sagte Max Frisch. Ein sehr typisches Beispiel aus der Praxis: Lange Jahre war ein Kunde, den ich coachte, seiner Firma treu verbunden gewesen. Bis diese plötzlich meinte, auf genau diesen Mitarbeiter verzichten zu können. „Was soll ich machen?“, fragte mich mein Kunde. Die einzigen Möglichkeiten, die er sah, waren a) eine vergleichbare Position beim Wettbewerber oder b) erst einmal arbeitslos zu sein.

Ohnmacht mangels Alternativen ist ein mieses Gefühl. Gemeinsam erarbeiteten wir Möglichkeiten – plötzlich kam Licht ins Dunkel, denn es eröffneten sich Chancen. Insbesondere, wenn man die Haltung „Wenn schon anders, dann besser!“ einnimmt – und das Gefühl von Selbstwirksamkeit kehrt zurück. Und so wird aus einem Fünf-Tage-Job vielleicht ein Drei-Tage-Job in Kombination mit einer freiberuflichen Tätigkeit.

3 *Vorstellungskraft erweitern*

Ein Kollege hatte sich großzügig an den Inhalten meines Buches bedient. Und irgendwie hatte er „vergessen“, mich zu fragen oder zumindest zu zitieren, als er meine Inhalte auf seiner Website kostenlos zum Download bereitgestellt hatte. Mein Verlag war erbost und kontaktierte sofort die Rechtsabteilung. Nachdem sich mein erster Ärger gelegt hatte, überlegte ich mir Folgendes: Wenn wir so weitermachen, gibt es auf allen Seiten nur Verlierer. Nicht schön. Für keinen. Was müsste passieren, damit alle profitieren?

Ich erstellte eine Wunschliste: Er nimmt mein Buch in seine Empfehlungsliste auf. Er bucht mich für seinen nächsten Kongress und so weiter. Das Ergebnis? Kaum sind zwei Jahre vergangen, haben sich alle meine Wünsche erfüllt. Der Kollege und ich arbeiten heute noch gut und gerne zusammen. Konflikte sind (beruflich wie privat) der Beginn einer Beziehung, nicht ihr Ende. Die „Schuldfrage“ blieb übrigens ungeklärt. Warum? Weil eine Antwort uninteressant gewesen wäre. Der Fehler liegt in der Vergangenheit und ist damit Geschichte.

4 *Hilfe annehmen*

Am wohlsten fühlen wir uns, wenn wir selbstbewusst im Sattel sitzen. Wenn wir allen Grund zum Strahlen und Glänzen haben. Aber: Die wertvollsten Menschen werden genau dann für Sie da sein, wenn Sie Hilfe benötigen. Und andere eben nicht. Krisen sind nicht zuletzt dafür da, aufzuräumen und sich von „Rosinenpickern“ zu verabschieden. Wichtig ist, aktiv um Hilfe zu bitten und nicht zu erwarten, dass andere von sich aus bemerken, wenn jemand hilfsbedürftig ist.

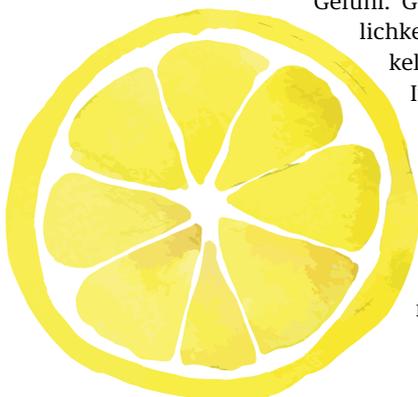
5 *Grübeln stoppen*

Die Anzahl der Probleme ist begrenzt. Ich persönlich hatte noch nie mehr als fünf an einem Tag. Machen Sie sich erst dann Sorgen, wenn es so weit ist. Denn 90 Prozent der Sorgen sind nachweislich unbegründet.

Was auch immer in Ihrem Leben gerade los ist – es geht vorbei!

Auch wenn es vielleicht so wirkt: Ich habe längst nicht immer eine Patentlösung parat. Im Gegenteil. Aber mit der ausdrücklichen Entscheidung, Probleme nutzen zu wollen, ist die Blickrichtung klar und eine gute Lösung oft nur eine Frage der Zeit.

In diesem Sinne: Machen Sie etwas aus den Zitronen Ihres Lebens. Wenn Sie es gut anstellen, werden sie zu herrlichen Früchten, die Duft, Geschmack und Farbe in Ihr Leben bringen. ☐



Wissen begeistert › Fragen an Monika Scheddin



Schon mal an einem Wettkampf (egal welcher Sportart) teilgenommen?

Ja, ich war ganz früher in einer Badminton-Mannschaft. Und ich kann eine Halbmarathon-Urkunde in beachtlicher Zeit vorweisen. Allerdings bin ich versehentlich ins falsche Ziel gelaufen und es war meine Zeit für den parallel stattfindenden 10-km-Lauf.



Drei Plätze auf dieser Welt, die Sie inspirieren?

Sylt im Sommer. Die Berge im Frühling oder Herbst. Ein Schaukelstuhl am Kamin mit gutem Ausblick im Winter.



An welchen wirklich guten, fast schon überraschend intensiven Service erinnern Sie sich noch heute?

Meine Autoverkäuferin sorgt durch sensationell guten Service seit über 20 Jahren dafür, dass ich stets die gleiche Marke kaufe. Gäbe es sie nicht, wäre ich längst woanders.



Ihr lustigstes/fröhlichstes Erlebnis bei einem Vortrag?

Eher mein merk-würdigstes Erlebnis. Ich spreche gerade über „Werte und Haltung“, da platzt mein Taxifahrer in den Raum. Ich hatte mein Portemonnaie in seinem Wagen vergessen und er brachte es mir live zurück. Anfangs hatte jeder gedacht, das Ganze wäre inszeniert gewesen, weil es so gut passte. War es aber nicht!



Womit haben Sie Ihr erstes Geld verdient?

Mit einem Ferienjob in einer Gärtnerei. Da war ich 15.



Und wofür haben Sie es ausgegeben?

Für meine erste Reise mit Freunden. Es ging zu viert für zwei Wochen nach Jugoslawien – in einem Golf.



Was zeichnet eine(n) echte(n) Freund(in) aus?

Wahre Freunde sind keine Rosinenpicker. Sie lieben uns auch dann, wenn wir es am wenigsten verdient haben.



Ein Rockstar bittet Sie zum Mitsingen auf die Bühne. Bei wem würden Sie sofort loslegen?

Udo Lindenberg. Den habe ich erst vor kurzem wirklich für mich entdeckt. Seine neue CD „Stärker als die Zeit“ ist reine Poesie.



Sie haben die Gelegenheit, eine TV-Talkshow mit drei Prominenten zu gestalten. Wen laden Sie sich ein?

Hape Kerkeling, Udo Lindenberg und Anke Engelke.



Wie stolz dürfen Sieger sein?

Stolz ohne Ende, wenn sie fair gespielt haben. Und nichts ist so ansteckend wie echte Freude.



GROSSES SPIEL IN GARMISCH-PARTENKIRCHEN

Bei uns dreht sich alles um Sie!

Freuen Sie sich auf Französisch Roulette, American Roulette, Black Jack, Poker, das Würfelspiel DICE 52 und auf über 150 modernste Spielautomaten. Professionelle Croupiers verwandeln die beiden Spielsäle in ein Las Vegas, mitten in Bayern.

Auch kulinarisch hat das Casino einiges zu bieten. An den Bars in den Sälen mit großzügigem Restaurantbereich oder im angrenzenden Restaurant „Alpenhof“ erwartet Sie eine hervorragende Gastronomie, von bayerischen Spezialitäten bis hin zur Haute Cuisine.

Zudem bietet die Spielbank die Möglichkeit, individuelle Veranstaltungen bis 120 Personen, im hauseigenen Eventraum durchzuführen. Ob Weihnachts- oder Firmenevents, Empfänge, Junggesellenabschiede oder Geburtstagsfeiern – mit einem Besuch in der Spielbank treffen Sie immer die richtige Wahl.

Erleben Sie Außergewöhnliches. Wir freuen uns auf Ihren Besuch!



LADIES NIGHT

JEDEN DONNERSTAG:
LADIES NIGHT

LADIES NIGHT DELUXE

26.04. | 31.05. | 28.06. | 26.07.
30.08. | 27.09. | 25.10. | 29.11. | 27.12.
MIT EXKLUSIVER VERLOSUNG



SPIELBANK GARMISCH-PARTENKIRCHEN

Am Kurpark 10 | 82467 Garmisch-Partenkirchen
Tel. +49 8821 9599-0 | garmisch.partenkirchen@spielbanken-bayern.de
www.spielbanken-bayern.de/garmisch-partenkirchen



BANTLEON FORUM

Wissen & Dialog



MODERNSTE MEDIEN-TECHNIK, GEPAART MIT EINEM **WOHLFÜHLAMBIENTE** MACHEN DAS **BANTLEON FORUM** ZU EINEM VERANSTALTUNGSGEBÄUDE DER BESONDEREN ART, IM HERZEN DER WISSENSCHAFTSSTADT ULM.

- ◆ Fachliches und überfachliches Seminarprogramm
- ◆ Seminar- und Veranstaltungsräume
- ◆ Vielfältige Raum- und Bestuhlungsmöglichkeiten
- ◆ Moderner Bewirtungs- und Cateringbereich
- ◆ Branchenübergreifende Events und Veranstaltungen

Veranstaltungsreihe: **Human Resources Netzwerktreffen**

Die Human Resources Netzwerktreffen bieten Personal- und Vertriebsverantwortlichen die Möglichkeit zum Informations- und Meinungsaustausch. Termine dazu finden Sie unter: www.5-sterne-veranstaltung.de

In Kooperation mit:



Kai Gondlach:

Referent beim Human Resources Netzwerktreffen „Leben und Arbeiten in der Zukunft“.



Knut Kircher:

Referent beim Human Resources Netzwerktreffen „Die Entscheidung steht“.



BANTLEON FORUM für Wissen & Dialog
Blaubeurer Straße 32 . 89077 Ulm
Tel. 0731. 39 90-130 . Fax -8130
forum@bantleon.de . www.bantleon-forum.de



Network Marketing & Direct Selling boomen wie nie zuvor

Network Marketing & Direktvertrieb sind die aktuell am schnellsten wachsenden Distributionswege der Welt.

**»Treffen Sie für sich die
Entscheidung, aus dem
Angestellten-Dasein
auszubrechen und gründen
Sie Ihr eigenes Unternehmen
mit dem boomendsten
Geschäftsmodell der Welt!«**

Harald Psaridis



Vor allem in den USA hat Network Marketing Tradition. 2015 wurden im Land der unbegrenzten Möglichkeiten rund 36 Milliarden Dollar von Unternehmen, die als Mitglied in der World Federation of Direct Selling Association (WFDSA) akkreditiert sind, umgesetzt. Weltweit betrug das Gesamtumsatzvolumen aller Verbandsunternehmen fast 184 Milliarden Dollar, wie die WFDSA bekannt gegeben hat. Die fünf größten Märkte sind derzeit USA, China, Korea, Deutschland und Brasilien.

Über 100 Millionen Menschen sind weltweit als Unternehmer im Network Marketing tätig. Jährlich werden knapp 73 Milliarden Dollar an Kommission an Vertriebspartner ausgeschüttet, das bedeutet, jeden Tag werden über 200 Millionen Dollar an Network Marketer an Provisionen überwiesen.

Dadurch ist ein neues Zeitalter des Mikro-Unternehmertums entstanden. Network Marketing ist das Franchise für den „kleinen Mann“. Der Hauptunterschied ist, dass hier jedermann sein Unternehmen eröffnen kann, allerdings ohne Start- oder Lizenzgebühren. Meist sind es nur ein paar hundert Euro oder Dollar, die man zu Beginn benötigt. Oftmals ist der Start ins Network Marketing sogar vollkommen kostenfrei und dabei gibt es dieselben Einkommensperspektiven wie beim klassischen Franchise. Es werden Qualitätsprodukte und Dienstleistungen fast aller Branchen – wie etwa Wellness, Gesundheit, Finanzdienstleistungen, Konsumgüter und viele weitere – angeboten. Damit kann fast jeder einen Bereich, eine Branche finden, mit der er sich identifizieren kann.

Weitere Vorteile für den Network Marketer sind, dass es keine Personalkosten gibt, dass sämtliche Rechtsangelegenheiten – wie Produktzulassungen, Haftungen und Verträge – vom Unternehmen erledigt werden. Auch Marketing, Vertriebskonzept,

Produktauslieferungen, Abrechnungen, also die wesentliche Administration, gehören dazu. Zudem gibt es enorme Steuervorteile für jeden einzelnen Unternehmer im Unternehmen.

Es ist unabhängig von der Berufsausbildung und ideal für Quereinsteiger – als Start in die Selbständigkeit oder als lukrativer Zusatzverdienst. Network-Marketing-Neulinge lassen sich entweder direkt im Unternehmen ausbilden oder lernen das Business bei Coaches wie mir.

Eine Geschäftsidee mit weltweitem Potenzial

Zwar werden nur knapp 20 Prozent aller Umsätze in den USA selbst erzielt, aber US-Unternehmen dominieren nach wie vor durch die schnelle Expansion in andere Länder den weltweiten Markt im Direct Selling. Wem es also als US-Netwerker gelingt, von Anfang an dabei zu sein, wenn ein US-Unternehmen zum internationalen Rekrutierungs- und Expansionsfeldzug ansetzt, kann mit etwas Glück recht schnell sehr erfolgreich in diesem Business werden, ohne jemals den Fuß in ein anderes Land gesetzt zu haben.

Was unterscheidet amerikanische Networker von europäischen Marketern?

Für die Amerikaner sind die USA das Universum allen Seins und man versteht sich selbstredend nicht nur militärisch und politisch als Supermacht, sondern auch als führende Nation, wenn es darum geht, Erfolgsgeschichten, Geschäftsideen und Marketingsysteme wie Network Marketing und Franchise zu exportieren.

Während der Europäer den Haken an der Sache sucht, ist der Amerikaner stets „excited“, also immer äußerst begeistert von der Geschäftsidee, von Karriereplänen und den Produkten und natürlich von den weltweiten Einkommensmöglichkeiten.



Diese positive Grundeinstellung und Leichtigkeit in der Betrachtung zur Vermarktung einer Geschäftsidee ermöglicht es dem US-Entrepreneur, schnell zu expandieren und vor allem durch die eigene Begeisterung zu rekrutieren. US-Unternehmen und Führungskräfte aus den USA machen sich in erster Linie keine Gedanken darüber, wie man in Europa, Lateinamerika oder Asien Produkte an den Endkunden bringt, sondern darüber, wie man bestmöglich und effektiv die Geschäftsidee samt Starterpaketen verkauft und Multiplikatoren findet, die das Geschäft in einem neuen Land aufbauen und „Momentum-Volumen“ kreieren.

Das können Europäer von Amerikanern lernen:

#1 THINK BIG

Der Amerikaner denkt groß und sagt offen, dass man in diesem Geschäft Millionär werden kann. Der Europäer gibt sich bescheiden und redet über den Nebenjob, der das Leben verändern könnte. Amerikaner promoten gnadenlos die Geschäftsidee und setzen auf den „Make-Money-Pitch“! Sie konzentrieren sich nicht auf ein Land, sie wollen die Welt mit einer Geschäftsidee erobern.

#2 THINK POSITIVE

Negatives Gedankengut ist in der Network-Marketing-Welt der Amerikaner verpönt. Man orientiert sich an den erfolgreichen Networkern, die mit Begeisterung auf der Bühne stehen, an denjenigen, die mit dem großen Auto vorfahren, und an denen, die die besten Geschichten erzählen. Tolle Geschichten inspirieren Menschen und verursachen einen „Hallelujah-Effekt“, der alle glücklich macht.

#3 BE SUCCESSFUL

In den USA ticken die Uhren anders als in Deutschland. Erfolgreich zu sein ist das Maß aller Dinge. Der Amerikaner besucht gerne Veranstaltungen bekannter Trainer wie Tony Robbins und setzt auf die eigene Persönlichkeitsentwicklung. Wer an die Spitze will, investiert Tausende Dollar in Videos, Schulungen und Veranstaltungen. Amerikaner investieren in Wissen und finden Erfolg sexy!

#4 BE EXCITED

Amerikaner sind meist so begeistert und angetan, dass diese Begeisterung einem Europäer fast schon Schmerzen bereitet, weil der Grad zwischen Übertreibung, Echtheit und Schauspielerei bis auf den letzten Millimeter ausgereizt wird. Dennoch kann mehr Begeisterung im Geschäft für den Europäer nützlich sein. Zahlen, Daten und Fakten allein entzünden bei Neustartern noch lange nicht das lodernde Feuer, um so richtig im Network Marketing loszulegen. Übrigens: Um begeistert zu sein, benötigt man kein Abitur oder ein Studium. Weltmeisterlich ist auch die Vorgehensweise der Amerikaner, Momentum zu erzeugen – eine positive Eigendynamik – und Umsatz zu generieren. Das ist der heilige Gral im Network Marketing, der Punkt, an dem das Geschäft erst richtig losgeht.

Was braucht ein Network Marketer?

Entscheiden Sie sich für einen Markt, eine Branche, mit der Sie sich identifizieren können. Finden Sie Produkte oder Dienstleistungen, die Sie persönlich begeistern und für die es Bedarf gibt. Ein seriöses, bewährtes Unternehmen mit einem erfolgsversprechenden Kompensationsplan und einem funktionierenden System für Kunden- und Geschäftspartnergewinnung sowie Onboarding, Coaching – und Ausbildung. Bei der Auswahl seriöser Firmen helfen die Wirtschaftskammern.

Was Sie persönlich mitbringen sollten, ist ein starkes Motiv, das Sie antreibt, eine Vision, die Sie begeistert, auf deren Grundlage Sie Ihre Ziele definieren, sowie das Commitment zu Ausdauer und die Bereitschaft, niemals aufzugeben, sondern stetig dazuzulernen. Finden Sie den richtigen Coach im Unternehmen, für das Sie sich entschieden haben. Bilden Sie sich stetig weiter. Suchen Sie sich zusätzlich – extern – einen praxiserfahrenen Coach und ein Ausbildungssystem, das Ihnen hilft, rascher zu wachsen, alles Notwendige zu lernen und umzusetzen.

Gerne unterstütze ich Sie dabei – mit meinen knapp 30 Jahren praktischer Erfahrung & Erfolg als Unternehmer im Unternehmen sowie als Trainer, Coach und als Berater für Unternehmen in über 20 Ländern, auf drei Kontinenten. Nicht der Wind bestimmt, wohin Sie segeln, es sind immer nur die Segel, die Sie setzen!



Der Unternehmer **Harald Psaridis**, Begründer der „Frontline Leadership-Methode“, gibt sein Wissen zu den Themen Leadership im Verkauf, Eigenmotivation, Network Marketing und Recruiting heute in seinen mitreißenden, praxisnahen und emotionalen Vorträgen an seine Zuhörer weiter. Der charismatische Redner aus der harten Schule des Direktvertriebs steht für Führen statt Managen, Vertriebsstärke, Zielerreichung und Top Performance. www.harald-psaridis.com

Wissen begeistert › Fragen an Harald Psaridis



Schon mal Zuschauer bei einem Kreisliga-Wettkampf (egal welcher Sportart) gewesen? Oder gar Teilnehmer?

Als 15- bis 18-Jähriger Spieler im Fußball.



Drei Plätze auf dieser Welt, die Sie inspirieren?

Las Vegas – Dubai – Fidschi.



Welche Leistung eines Teams hat Sie in jüngster Zeit am meisten beeindruckt?

Die unglaubliche Aufholjagd und Sieg der New England Patriots im Super Bowl Final LI 2017 gegen die Atlanta Falcons nach einem 3:28 Rückstand (noch nie hatte davor ein Team in den Finals mehr als 10 Punkte Rückstand aufgeholt und gewonnen). Das Ergebnis: 28:28 nach regulärer Spielzeit und in der Verlängerung der 34:28-Sieg der New England Patriots!



Gibt es in unserer Zeit noch Helden und Idole?

Bestimmt! Sportler sind heute unsere modernen Helden. Manchmal auch Speaker 😊



Welche Marken in Ihrem Leben sind „5 Sterne“?

Mercedes, Apple, Bulletproof Coffee, Amazon, Tony Robbins, Athlean X.



Womit haben Sie Ihr erstes Geld verdient?

Als Azubi in der Gastronomie, als kleiner Bub, indem ich alten Leuten über die Straße half – und beim Verkauf meiner doppelten Panini-Sammelbilder im Alter von acht Jahren.



Was zeichnet eine(n) echte(n) Freund(in) aus?

Da sein, auch wenn „die Sonne nicht scheint“.



Verlassen Sie sich auf Ihr Navi?

Zu 1.000 Prozent.



Wie viele Finger zum Tippen: a) auf dem Laptop, b) auf dem Handy?

2 😞



Sie haben die Gelegenheit, eine TV-Talkshow mit drei Prominenten zu gestalten.

Wen laden Sie sich ein?

Arnold Schwarzenegger, Michelle Obama, Tony Robbins.



Welches Buch liegt bei Ihnen seit Wochen ungelesen auf dem Tisch?

„15 Jahre länger leben“ von Bernd Kleine-Gunk.



Was lesen Sie gerade?

„Unshakeable“ von Tony Robbins & „Turn up the heat“ von Dr. Philip Goglia.



In welchem berühmten Film hätten Sie gern mitgespielt?

The Avengers 😊



Was ist Ihr „special item“ im Dialog mit dem Publikum?

Ein Smiley mit Augenzwinkern.



Mit welcher Frage haben Sie eigentlich gerechnet, die aber dann doch nicht im Fragebogen vorkam?

Warum sind Sie Speaker geworden? 😊



Mein Sohn, der Cyborg

Noch vor dem Jahr 2050 könnten Computer intelligenter sein als Menschen. Zukunftsforscher und 5 Sterne Redner Sven Gábor Jánoszy erklärt, warum trotzdem nicht die Apokalypse droht. Im Gegenteil: Zukunftstechnologie macht uns Menschen menschlicher, wenn wir sie unter die Haut lassen.

**»Ihre Branche leidet nicht
an falschen Antworten.
Was Ihnen fehlt, sind die
richtigen Fragen!«**

Sven Gábor Jánosky



Ja, es stimmt! Dies ist die Antwort auf die Frage, die wir Zukunftsforscher von Europas größtem Zukunftsforschungsinstitut 2b AHEAD ThinkTank in den vergangenen Monaten am häufigsten von Journalisten gehört haben: „Werden Computer intelligenter als Menschen?“ Natürlich werden sie das! Ungeklärt ist nur noch, wann. Im Silicon Valley gehen die Experten davon aus, dass es schon 2030 so weit sein könnte. Bei Umfragen unter den weltbesten Forschern, die diese künstliche Intelligenz selbst entwickeln, bekommt man Prognosen zwischen 2050 bis 2090.

Ehrlicherweise weiß niemand, wann es so weit sein wird. Aber wissen Sie was? Es ist auch irrelevant. Denn jede dieser Zahlen liegt in der Lebensspanne meines Sohnes. Benneth heißt er. 2015 wurde er geboren, ein süßer, kluger, großartiger Kerl! Doch irgendwann in seinem Leben wird er ein Downgrade erleben. Danach gehört er nur noch zur zweitintelligentesten Spezies auf der Erde.

Beschwören wir den Teufel?

Bill Gates, Elon Musk, Stephen Hawking – offenbar hat die technologische Entwicklung in den vergangenen Monaten einige der innovativsten Unternehmer und besten Denker der heutigen Menschheit nervös gemacht. Gates zeigt sich in Interviews „beunruhigt“, Musk sieht den Teufel schon gerufen und Hawking meint, dies „könnte das Ende der Menschheit bedeuten“. Was tun wir hier eigentlich?

Technologisch gesehen ist das ganz leicht zu beschreiben. Die Entwicklung von selbstlernenden Computern ist rasant. Sie können schon heute besser Schach und Go spielen als Menschen. Sie fahren besser Auto und erkennen Krebserkrankungen besser als Ärzte. Dies ist keine Zukunft, sondern

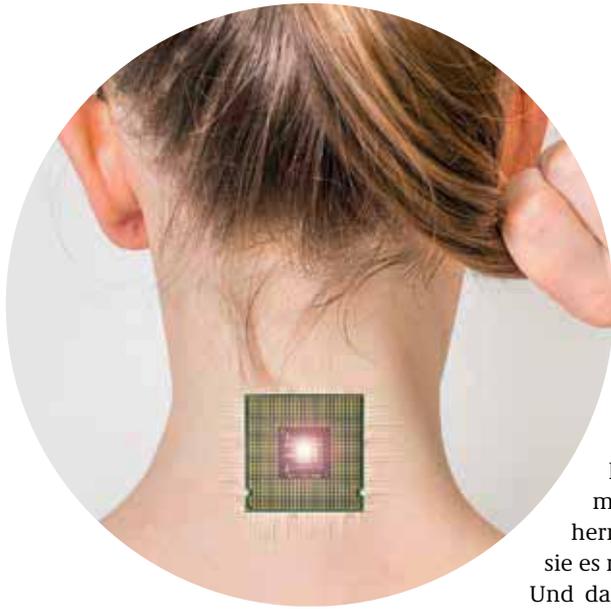
Gegenwart. Wenn die Entwicklung so weitergeht, dann werden wir noch zu unseren Lebzeiten erleben, dass Computer nicht nur in ihren Spezialbereichen besser sind als Menschen, sondern sogar die gleiche allgemeine Intelligenz erreichen. Diese sogenannte HLMI (human-level machine intelligence) gilt unter Wissenschaftlern als dann erreicht, wenn der Computer etwa 80 Prozent der menschlichen Berufe mindestens so gut wie ein Durchschnittsmensch ausüben kann. Und seien wir nicht romantisch: Kurz nach diesem HLMI-Zeitpunkt haben die Computer eine übermenschliche Intelligenz.

Intelligenz ist nicht gleich Vernunft!

An dieser Stelle werfen die technologisch versierten Zuhörer meiner Vorträge oft ein, dass Computer die menschliche Arbeit doch gar nicht ersetzen können, weil es unwahrscheinlich ist, dass man im Computer solch ein komplexes Gebilde wie das menschliche Hirn nachbilden kann. Schließlich seien sie nur Rechenmaschinen und deshalb unfähig zu Gefühlen, Emotionen und Bewusstsein.

Dies ist vermutlich richtig und doch falsch! Denn es geht nicht darum, das menschliche Hirn nachzubilden. Es geht darum, ein besseres Hirn herzustellen. Es wäre töricht zu glauben, der Mensch sei bereits das bestmögliche kognitive System. Wir sind das Ergebnis einfacher Evolutionsprozesse. Wir sind weit davon entfernt, die intelligenteste vorstellbare Spezies zu sein. Wahrscheinlich sind wir sogar die „dümmstmögliche Spezies, die zur Gründung einer Zivilisation in der Lage war“, wie der englische Forscher Nick Bostrom schreibt.

Die Wahrheit ist: Vermutlich wird es leistungsfähige, intelligente Computer geben, die weder moralisch noch vernünftig sind. Sie sind nur kognitiv



intelligent. Sie über-
treffen das mensch-
liche Niveau allein
in Vorhersage, Pla-
nung und Strategie.
Und dies wieder-
um heißt, dass die-
se künstliche Intel-
ligenz den Menschen
manipulieren und be-
herrschen könnte. Wenn
sie es möchte.

Und das könnte die Mensch-
heit vor größere Probleme stellen, als
wir bisher gelöst haben.

Wie reagieren die Menschen? Wir werden intelligenter!

Lassen Sie sich bitte nicht von einfachen Antworten täuschen! Denn ob Sie an dieser Stelle eine Apokalypse oder eine blühende Zukunft vor sich sehen, hängt nur von Ihrem Weltbild ab.

Wer davon ausgeht, dass die heute existierende menschliche Rasse die höchstentwickelte und vollkommene Spezies der natürlichen Evolution ist, der wird den Menschen in seiner heutigen Form bewahren wollen. Jegliche Entwicklung von darüber hinaus gehender Intelligenz ist dann ein gefährlicher und bedrohlicher Angriff. Denn am Ende könnte ja der Untergang der menschlichen Spezies stehen.

Wer aber davon ausgeht, dass die heute existierende Menschheit nur ein Zwischenergebnis eines immer weitergehenden evolutionären Prozesses ist, der wird unvoreingenommen darüber nachdenken müssen, wie die künftigen Menschen sich wohl von uns unterscheiden werden. Die Antwort: Diese Zukunftsmenschen werden ihre Körper optimiert haben. Sie werden länger leben als wir. Sie werden länger gesund leben als wir. Sie werden körperlich leistungsfähiger sein. Und sie werden geistig intelligenter sein.

Technologie macht den Menschen menschlicher

Für meinen Sohn Benneth wird diese Prognose viel weniger fremd klingen als für uns. Denn er wird gelernt haben, dass es die Technologie ist, die den Menschen menschlicher macht. Er hat die intelligenten Computer als jene Helfer kennengelernt, die bis zum Jahr 2030 einige der größten Probleme der menschlichen Welt lösen. Sie managen den Klimawandel, bauen ein regeneratives Energiesystem auf, demokratisieren die Bildung, verhindern Terrorattacken und erreichen wissenschaftliche Durchbrüche in der Medizin.

Benneth wird 2040 auch am eigenen Leib erfahren haben, dass Computer den Körper verbessern. Er hat sich winzige Roboter in die Adern spritzen lassen, die Krankheitserreger finden und unschädlich machen. Er schätzt, dass er mithilfe dieser kleinen Chips unter der Haut nicht nur besser hören und sehen kann, sondern auch besser schmecken, fühlen und riechen wird als frühere Menschen. Vermutlich zeigen die intelligenten Computer meinem Sohn sogar noch ganz neue Emotionen, von denen die Generation seines Vaters heute noch gar nichts weiß. Und vielleicht hat er auch schon mit jenen Brainchips experimentiert, die versprechen, sein Hirn mit dem Speicherplatz und der Intelligenz aller anderen menschlichen Hirne zu verbinden.

Wird Benneth sich mit diesen Erfahrungen weniger menschlich fühlen als sein alter Vater? Oder fühlt er seine Menschlichkeit gesteigert? Ich tippe auf Zweiteres. Und wird er diese Chance, menschlicher zu werden, ablehnen, weil er sich dafür drei kleine Chips unter die Haut tätowieren lassen muss? Natürlich nicht. Schließlich galten schon in der Generation seiner Eltern riesige Tattoos als cool. Und schon die Generation seiner Großeltern verbesserte ihre schwindenden Hör- und Seh Sinne durch Implantate in Ohren und Augen.

Lassen Sie uns der Zukunft ins Auge schauen: Unsere Kinder werden zu Cyborgs. □



Der Zukunftsforscher Sven Gábor Jánosky ist Chairman des größten Zukunftsforschungsinstitutes Europas, des 2b AHEAD ThinkTank, und setzt seine Themenschwerpunkte als Keynote Speaker auf Geschäftsmodelle und Lebenswelten der Zukunft. Er ist ein faszinierender und begeisterter Visionär. In seinen interaktiven Vorträgen zeigt er neue künftige Welten, die unglaublich echt erscheinen und seine Zuhörer begeistern. Der Autor der spannenden Trendbücher „2025 – So arbeiten wir in der Zukunft“ und „2020 – So leben wir in der Zukunft“ wurde mit seinem Management-Strategiebuch „Rulebreaker – Wie Menschen denken, deren Ideen die Welt verändern“ 2010 zum Sprachrohr der Querdenker und disruptiver Innovatoren in der deutschen Wirtschaft. Sein Buch „Die Neuvermessung der Werte“ ist im Jahr 2014 erschienen. www.trendforscher.eu

Wissen begeistert › Fragen an Sven Gábor Jánosky



Drei Plätze auf dieser Welt, die Sie inspirieren?

Burning Man in Black Rock City/Wüste von Nevada.
Trinidad und Baracoa Beach in Kuba.
Uhuru Peak auf dem Gipfel des Kilimandscharo.



Welche Tat/Leistung eines Menschen oder Teams hat Sie in jüngster Zeit am meisten beeindruckt?

Senkrechte Landung der rückkehrenden Falcon-9-Raketen von SpaceX und Elon Musk.



Verlassen Sie sich auf Ihr Navi?

Absolut!



Wie viele Finger zum Tippen: a) auf dem Laptop, b) auf dem Handy?

Zehn auf dem Laptop und zwei auf dem Handy.



Zum Nachdenken: Mittendrin oder ganz im Stillen?

Ganz im Stillen.



Zum Abschalten (einschalten): Fernseher oder Radio?

Radio.



Zum Zuhören: Musical oder Oper?

Musical.



Zum Schreiben: Kuli oder Füller?

Kuli.



Zum Lesen: Papier oder E-Book?

Papier.



Für die Langstrecke: Auto oder Bahn?

Bahn.



Für ein Werk welches Künstlers würden Sie zuhause sofort eine Wand/ein Zimmer/den Garten freiräumen?

Neo Rauch.



Welches Buch liegt bei Ihnen seit Wochen ungelesen auf dem Tisch?

„Homo Deus“ von Yuval Noah Harari.



Wenn Sie richtig pünktlich sind (oder sein wollen): Wie viele Minuten vorher sind Sie dann da?

60 Minuten.



Was ist ein zweiter Platz wirklich wert?

Das kommt darauf an, ob man dabei über seine eigenen Grenzen hinaus gegangen ist.



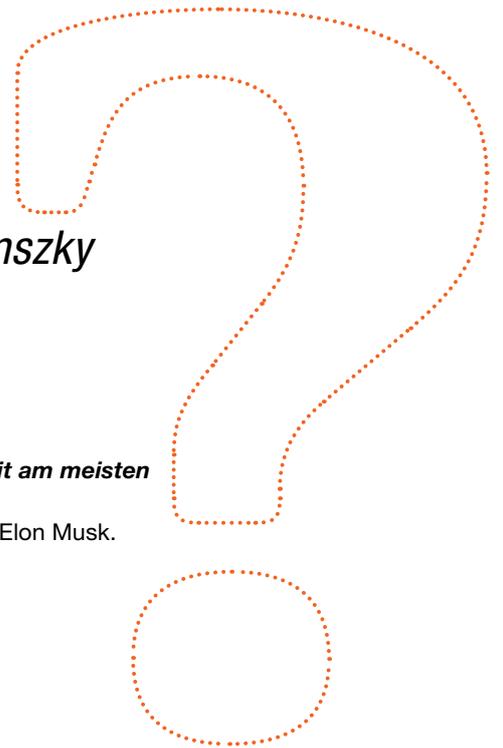
Wie stolz dürfen Sieger sein?

Das kommt darauf an, wie weit man dabei über seine eigenen Grenzen hinaus gegangen ist.



Was ist Ihr „special item“ im Dialog mit dem Publikum?

Ein Gedankensteuerungs-Device.



Entscheidungen, die mir imponiert haben

Entscheiden heißt unter-scheiden. Zwischen wissen und vermuten, zwischen Freiheit und Zwang, zwischen richtig und falsch. Wer dabei seine Zweifel überwinden und Sicherheit gewinnen will, dem hilft das Beispiel anderer, die diesen Weg schon gegangen sind. Wir haben einige unserer Redner gefragt, wer ihnen Orientierung gegeben hat und Vorbild in entscheidenden Momenten ist.



Stefan Kuntz, Trainer der U21-Fußball-Nationalmannschaft

In Sachen sportlicher Entscheidungen hat mich begeistert, dass mir Berti Vogts vor der EM 1996 bereits im März gesagt hat, dass ich im Eröffnungsspiel spielen werde und sich auch daran gehalten hat. Trotzdem sind es mutige Entscheidungen im Alltag, die ich mit mehr Respekt betrachte, seien es Entscheidungen der Ärzte, wenn es um Menschenleben geht, oder große Unternehmensentscheidungen, die eine Firma extrem nach vorne bringen, denn bei solchen Entscheidungen ist man alleine und dementsprechend alleine verantwortlich. Neben den Entscheidungen auf Fakten und Informationen sollte immer ein großer Platz für Bauchentscheidungen in unserem Leben bleiben, weil diese von der Intelligenz des Unterbewusstseins getroffen werden.



Franz Obst, TV-Anwalt

Mich hat die Entscheidung eines guten Freundes sehr beeindruckt, von der ich erst jetzt erfahren habe, nämlich, dass er sich hat typisieren lassen und insbesondere jetzt der Ernstfall eingetreten ist. Dies bedeutete für ihn, dass er sich als Spender für eine Leukämiekranke einer mehrwöchigen Prozedur mit Blutwäsche unterzogen hat, weil nur er als Spender in Betracht kam. Die Belastung, die mit der Spende einherging, war durch die verabreichten Medikamente für ihn mit erheblichen Schmerzen verbunden. Die Spende ist erfolgreich und ich kann nur sagen, mehr als Hut ab!!!



Ellen Lohr, Rennfahrerin

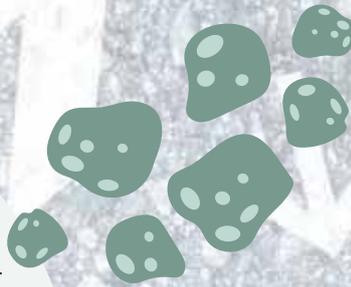
Mich hat die Entscheidung unserer Bundeskanzlerin beeindruckt, in einer (welt-)kritischen Situation zutiefst menschlich zu handeln und die Grenzen für Flüchtlinge zu öffnen. Ohne Geplänkel, Wichtigtuerei, Hintergedanken oder Verzögerungen. Sich dann in der Folge nicht beirren zu lassen, sondern kontinuierlich an Lösungen zu arbeiten, das macht für mich eine starke Entscheidung aus.





**Sven Gábor Jánosky,
Zukunftsforscher**

Mir hat die Vision der Regierung des winzigen Luxemburg imponiert, mit einem Investitionsprogramm von vielen hundert Millionen Euro zur Nr. 1 der Welt im „Asteroid Mining“ werden zu wollen. Mit der klaren Vision von einer Zukunftswelt, in der die Menschheit davon profitiert, dass Rohstoffe auf Asteroiden abgebaut werden, positioniert sich hier ein europäisches Land als Vorreiter und strategischer Keyplayer in einer wesentlichen Zukunftstechnologie ... und das inmitten von großen, mächtigen europäischen Staaten wie Deutschland und Frankreich, deren Regierungen nach Genetik, künstlicher Intelligenz und Quantencomputern derzeit auch die nächste Technologiewelle verschlafen.



**Knut Kircher,
Fußballschiedsrichter**

Meine Kinder erstaunen mich tagtäglich, mit welchen kleinen Entscheidungen sie sich den Weg durchs Leben bahnen und sich mehr und mehr abnabeln, mit einem sicheren Gefühl in Sachen Sozialkompetenz den richtigen Instinkt haben und schon ganz genau wissen, was gut ist. Es erfüllt mich mit einem warmen Herzen. Und das ist verdammt nochmal ein gutes Gefühl für meine Frau und mich! Wir haben damit in einigen Punkten die richtigen Entscheidungen gefällt, unseren Kindern das richtige Rüstzeug mitzugeben. Großartig!



**Felix Brunner,
Behindertensportler**

Für mich herausragend ist die Entscheidung des Chefs meines langjährigen Partners Elobau Sensortechnik (übrigens mehrfach ausgezeichnet für nachhaltiges Wirtschaften), der das Unternehmen in eine Stiftung umgewandelt hat. Er als Besitzer war der Eigentümer des Unternehmens mit über 1000 Mitarbeitern. Durch die Transformation zur Stiftung gelingt es Elobau noch besser, auf die Schwerpunkte Nachhaltigkeit, Förderung von hilfsbedürftigen Menschen und Engagement im sozialen Bereich in der Region Allgäu einzugehen. Respekt für diese Entscheidung, Macht abzugeben und zufrieden zu sein mit dem, was man hat.





Von der Wahl der Waffen

Mit dem Einsatz der richtigen kommunikativen Werkzeuge
erreichen wir mehr in Alltag und Beruf.

»Es stehen uns mehr Waffen zur Verfügung als wir denken. Besinnen Sie sich Ihres Repertoires, trauen Sie Ihrem Bauch und bleiben Sie mutig, Sie sind Gestalter unserer Welt!«

Balthasar Fleischmann



Der Einsatzbefehl kam am Nachmittag. Häusliche Gewalt. Der Mann war bereits polizeilich bekannt. Mehrfach hatte er seine Ehefrau verprügelt. Mit meinem Kollegen fuhr ich zum Einsatzort. Wir klingelten. Die Frau öffnete. Ihre Wange war geschwollen, ihre Augen gerötet. Wir fragten nach ihrem Mann. Sie führte uns in die Küche. Dort stand er. In der Hand hielt er ein Küchenmesser mit 30 Zentimeter langer Klinge ... Nicht nur in Einsätzen als Ermittler, sondern auch in alltäglichen Situationen hat man immer mehrere Handlungsmöglichkeiten. Wir hätten versuchen können, den Mann zu überwältigen. Stattdessen ging ich ins Wohnzimmer, setzte mich auf die Couch, lehnte mich zurück und legte meine Füße auf den Wohnzimmertisch. Dann sagte ich dem Mann etwas, das seine Erwartungshaltung komplett veränderte – denn Kommunikation ist die effektivste Waffe.

30 Jahre Hardcore-Kommunikation habe ich hinter mir. In Festzelten, auf der Straße und in Reihenhäusern und Villen. Das Überbringen einer Todesnachricht. Der wütende Ehemann. Unsere gesellschaftliche Vielfalt verlangt der Kommunikation eine hohe Flexibilität ab. Uneinsichtige Verkehrssünder und halbstarke Kiffer. Der belästigte Nachbar, die ertappte Ladendiebin.

Wir Menschen haben uns zum Weltherrscher entwickelt, weil wir gelernt haben, empathisch zu kommunizieren. Wir tauschen nicht nur Informationen aus, wir möchten andere Menschen durch unsere Sprache zu unseren Gunsten beeinflussen, sie antreiben, sie beschwichtigen, sie für uns gewinnen oder sie von uns fernhalten.

Der Banktermin, das Vorstellungsgespräch. Der Heiratsantrag, das Gespräch. Das Mitarbeitergespräch, das Meeting. Und selbst jeder Smalltalk verfolgt eine Absicht. Die Wahl unserer

Worte ist entscheidend über den Erfolg unserer Vorhaben.

Wissenschaftlern zufolge umfasst der deutsche Wortschatz 5,3 Millionen Wörter. Raten Sie mal, wie viele Wörter der Durchschnittsbürger im Alltag verwendet: gerade mal 6.000! Das Potential unserer Sprache ist riesig, doch wir müssen es auch effektiv nutzen.

Schubladen auf!

Es sei uns erlaubt, in Schubladen zu denken. Vorurteile sind überlebenswichtig. Das Leben lässt uns keine Zeit, jede Situation ausführlich zu analysieren. Als wir vor tausenden Jahren auf Säbelzahntrichter trafen, gab es wenig Spielraum für Analysen. Flucht, Angriff oder Totstellen waren die Optionen. Ein Arbeitskreis wäre hier weniger effektiv.

Der Säbelzahntrichter unserer Zeit hat ein anderes Kleid. Termin hinter Termin. Abhängigkeiten von Auftraggebern, Fristen. Im Nacken sitzende Vorstände oder Vorarbeiter und eine Informationsflut, dauerströmend und ohne Mengengrenze. Über Entscheidungen können wir nicht mal so schlafen, wir grübeln nachts schon über die nächsten. Der Trend liegt immer noch in der Beschleunigung.

Wie überleben wir in diesem Wirrwarr der Ansprüche? Der eine mit mehr, der andere mit weniger Blessuren. Wollen wir zu letzteren gehören, brauchen wir die Schubladen. Wenn uns weniger Zeit zur Analyse bleibt, also zur Verstandesentscheidung, hilft es, dem Bauch, also dem Unterbewusstsein, Vertrauen zu schenken. Es gibt inzwischen wissenschaftliche Nachweise, dass es einen Informationsaustausch zwischen Bauch und Gehirn gibt, über Impulse, die durch Nervenbahnen geleitet werden. Über diesen Weg greift unser Verstand auf im Unterbewusstsein hinterlegte Erfahrungen zurück, die wir selbst gespeichert haben,



Balthasar Fleischmann ist in jeder Hinsicht ungewöhnlich. Er ist Agent, angesehener Unternehmer mit der Lizenz zum Verhandeln und erfolgreicher Keynote Speaker. Geprägt hat ihn seine gefährliche Arbeit als Ermittler im Staatsdienst. Seine Lebensversicherung und oft einzige „Waffe“ war die Kommunikation gepaart mit dem Talent der Deeskalation.
www.balthasar-fleischmann.de

ein Gefühl, das wiederum der Logik entspringt. Die Zuweisung einer Schublade ist also fundierter, als wir bisher dachten, sie hilft uns, einen Rahmen zu stecken und Energie zu sparen. Der Bauch ist unser Verstand, wenn wir ihn verstehen.

Oft konkurrieren Bauch und Verstand, es bleibt uns „learning from mistake“ oder doch das Abwägen. Dennoch bleibt ein Quantum Ungewissheit. Und nun trennen sich die Erfolgreicheren von den weniger Erfolgreichen mit der Waffe „Courage“. Das Selbstvertrauen gepaart mit der Zuversicht, nach einer Fehlentscheidung bestehen zu können, macht uns mutig. Diese Courage macht den Unterschied, sie ist der Dünger des Wachstums.

Regelbruch – Wahlwiederholung

Wir erleben es allzu oft, dass Menschen an ihren Ergebnissen verzweifeln. Dabei müsste es doch eigentlich klar sein, dass, wer konsequent dasselbe tut, auch immer wieder dieselben Resultate bekommt. Das ist ungefähr so, als wenn Sie die falsche Telefonnummer wählen, es bemerken und die Wahlwiederholung drücken – nicht besonders zielführend.

Treffen unterschiedliche Standpunkte aufeinander, gibt es erst dann eine Einigung, wenn einer der Beteiligten sein Verhalten, seine Position oder seine Erwartung anpasst. Und das spiegelt sich in allen Lebensbereichen wider, im Privaten und ausgeprägt auch in Unternehmen.

Ein Konflikt ist ein Produkt von Prägungen, Einflüssen und Handlungen. Unsere Prägungen sind nicht rückgängig zu machen, die Einflüsse kaum zu ändern. Was wir jedoch sofort ändern können, ist die Handlung.

Wie ich die Situation mit dem gewalttätigen Ehemann gelöst habe? Im Einsatz als Ermittler, insbesondere bei Gewalttaten, gibt es wenig Zeit, aber immer eine gewisse Handlungsfreiheit. Ich habe ihn völlig verblüfft, indem ich Verständnis gezeigt habe. Ich behauptete: „Ich hab’ meine Alte

auch geschlagen.“ Trete ich also einem Gewalttäter aggressiv gegenüber, kommt es auch durchwegs zu einer körperlichen Auseinandersetzung. Gelingt es mir dagegen, mein Gegenüber mit ungewöhnlichem Verhalten zu überraschen, bricht seine Verhaltensspirale auseinander und ich bekomme einen anderen Zugang. Meine Methode, dem Täter in seiner Aggression recht zu geben, verschafft ungeahnte Möglichkeiten, zumindest einen gewaltfreien Weg. Versuchen Sie es also einmal auf die unkonventionelle Art!

Respekt

Gerade in konfliktbehafteten Situationen stehen wir anderen kritisch bis abwertend gegenüber. An sich ein natürliches Phänomen, doch keine gute Ausgangsposition für Gültigkeit. Denn, bewusst oder unbewusst, der andere bemerkt dieses Herabwürdigen und wird sich seinerseits in Ablehnung positionieren.

In 30 Jahren im Staatsdienst wurde ich nicht geschlagen und ich habe niemals zugeschlagen, obwohl ich eher an der Front als in den hinteren Reihen war. Sicher war auch Glück dabei, aber ganz bestimmt nicht nur das. Ein Grundsatz, den ich schon immer hege, ist der, dass ich von allen Menschen etwas lernen kann, weil jeder, egal mit welchem Hintergrund er vor mir steht oder wie er scheint, zumindest eine Sache besser tut, als ich es kann. Dafür zolle ich Respekt. Zum anderen habe ich versucht, nie einen Menschen zu verurteilen, sondern allenfalls seine Tat. Dieser Respekt kam und kommt an, er spiegelt sich im Respekt mir gegenüber.

Zudem brauchen wir eine dicke Haut, gerade wenn wir Verantwortung tragen und schwerwiegende Entscheidungen treffen. Denn Entscheidungen sind gut, sie schaffen Veränderungen, die für den einen oder anderen auch Nachteile bedeuten können. Die Entscheider müssen damit umgehen können. Diese Verantwortung kann uns belasten, damit müssen wir umgehen.

Wenn wir in unserer Entscheidungsgrundlage Mensch und Handlung voneinander trennen, erzielen wir bessere Entscheidungen und es fällt uns leichter, damit umzugehen.

Es stehen uns mehr Waffen zur Verfügung als wir denken. Besinnen Sie sich Ihres Repertoires, trauen Sie Ihrem Bauch und bleiben Sie mutig. Sie sind Gestalter unserer Welt!



Wissen begeistert › Fragen an Balthasar Fleischmann



Schon mal Zuschauer bei einem Kreisliga-Wettkampf (egal welcher Sportart) gewesen? Oder gar Teilnehmer?

Ich wuchs in einem fußballaffinen Dorf auf und durfte Bezirksoberliga spielen, schon im Jugendbereich. Dann war ich 20 Jahre Fußballtrainer, auch auf dem Niveau, und schließlich als Honorartrainer beim DFB, eine tolle Zeit!



Drei Plätze, an denen Sie nicht vorbei können?

Berlin: das KaDeWe – die Feinkostabteilung, Barcelona: die Dachterrasse des Majestic Hotels, London: Borough Market.



Drei Plätze auf dieser Welt, die Sie inspirieren?

Das Walberla – eine mystische Anhöhe in der Fränkischen Schweiz, Plaza Gracia in Barcelona, meine Terrasse zuhause.



Womit haben Sie Ihr erstes Geld verdient?

Mit „Schafkopf“ im Nebenzimmer der Dorfwirtschaft.



Und wofür haben Sie's ausgegeben?

Chicago 17, eine Langspielplatte, meine erste.



Wie lange können Sie einem anderen noch zuhören, wenn sich in Ihnen Widerspruch regt?

Lange, ich habe es gelernt, zuzuhören und meine Bewertung zurückzustellen.



Was zeichnet eine(n) echte(n) Freund(in) aus?

Verbindlichkeit und Loyalität.



Wie viele Finger zum Tippen?

10! Als Ermittler habe ich zwei besondere Diplome erworben: den braunen Gürtel und die Schreibmaschinenprüfung, Note 2,0 – sehr stolz! 😊



Wie viele Apps haben Sie auf Ihr Smartphone geladen?

Unzählige, es sind gute Helfer. Ich genieße die Erleichterung.



Zum Frühstück: Tee oder Kaffee?

Kaffee, ich mag den Geschmack und den Geruch – kein Muss, eher ein Genuss.



Zum Schreiben: Kuli oder Füller?

Mindestens Tintenroller, ich hab da ein Ästhetik-Faible.



Für die Langstrecke: Auto oder Bahn?

Mein Berufsleben hat mir unzählige gefahrene Kilometer beschert. Wann immer möglich die Bahn, auch wenn sie manchmal verzweifeln lässt – es bleibt die Nr. 1.



Ein Rockstar bittet Sie zum Mitsingen auf die Bühne. Bei wem würden Sie sofort loslegen?

Bryan Adams. Ich hatte die Chance, den Gitarristen zu ersetzen, konnte aber nicht spielen. Im folgenden Jahr hab ich deswegen das Spielen gelernt. Das wäre cool, wenn die Chance wiederkommt – ich bin nun bereit!



In welchem berühmten Film hätten Sie gern mitgespielt?

Das Leben des Brian.



Ihr Rezept gegen Lampenfieber?

Lampenfieber hab ich selten, wenn doch, fördert es die Konzentration und ist willkommen.



Senioren 4.0: Die digitalisierten Alten

Die Digitalisierung verändert das Leben der Best Ager. Das ist eine gute Nachricht. Denn bei vielen Herzenswünschen der Senioren trägt sie dazu bei, diese leichter zu erfüllen. Und Senioren wissen die smarten Annehmlichkeiten sehr wohl zu nutzen.

»Sprachassistenten erleichtern speziell älteren Menschen ohne Online-Erfahrung den Zugang zur digitalen Welt.«

Alexander Wild



Gesund und fit bleiben, möglichst lange selbstbestimmt in den eigenen vier Wänden leben oder reisen und die Welt entdecken. Die Herzenswünsche der Senioren sind nicht nur vielseitig, sie motivieren auch und beeinflussen das Kaufverhalten. Dabei läuft die Entscheidung schnell ab – vorausgesetzt, Qualität und Service stimmen.

Hoher Qualitätsanspruch: Substanz und Langlebigkeit gefragt

Die Generation 60plus steht für unterschiedliche Lebensstile und ebenso heterogene Wertorientierungen. Was sie eint, ist ein im Alter stärker werdendes Bedürfnis, Qualität zu genießen. Dieser Qualitätsanspruch ist umfassend. Mit dem Wirtschaftswunder aufgewachsen, haben die Best Ager gelernt, dass gute Qualität teuer ist. Substanz und Langlebigkeit sind gefragt. Es wird nichts weggeworfen und zweimal kaufen möchten sie schon gar nicht.

Kaufentscheidungen der Best Ager fördern: offene Worte und Sofortnutzen im Fokus

Die konsumerfahrenen und wertorientierten Best Ager lassen sich so leicht nichts vormachen. Sie haben eine hohe Aufmerksamkeitsspanne und beschäftigen sich ausgiebig mit den Produkten. Barrierefreiheit, Bedienungsfreundlichkeit, Beratung, Online-Kommunikation und guter Aftersales-Service zählen mindestens so viel wie die eigentliche Ware oder Dienstleistung.

Das schätzen Senioren beim Kauf:

- **Qualität:** Komfortable Serviceleistungen wie Liefer- oder Installationsservices kommen gut an. Dafür sind viele Senioren bereit, einige Euro extra zu bezahlen.

- **Universal Design:** Altersgerechte Produkte entscheiden immer mehr über den Markterfolg. Durch ein generationenübergreifend funktionales Design werden sie häufig gar nicht als Seniorenprodukte wahrgenommen.
- **Transparenz und Ehrlichkeit:** Vor- und Nachteile eines Angebots sollten ehrlich angesprochen werden.
- **Sofortnutzen:** Wichtig ist der direkt spürbare Vorteil durch ein neues Produkt/Dienstleistung.
- **Sicherheit:** Datenschutz ist ein großes Thema im Alter. Durch die vermehrte Berichterstattung über Cyber-Kriminalität sind die Best Ager vorsichtig geworden, welche Daten sie im Internet preisgeben. Klare Worte sind hier gefragt sowie ein fairer und transparenter Umgang mit Kundendaten. Ein Unternehmens- und Serverstandort in Deutschland wird bevorzugt.
- **Zielgruppengerechte Services:** Die Generation 60plus erledigt ihre Einkäufe zunehmend über das Internet. Punkten können vor allem diejenigen Multi-Channel-Händler, die sowohl online als auch im Geschäft zielgruppengerechte Services anbieten. Dazu gehören:
 - Eine klar und übersichtlich gestaltete Website und Warenpräsentation
 - Werbung, die auch die Best Ager angemessen repräsentiert
 - Preise, die gut sichtbar sind
 - Eine einfache Handhabung bei Bestellungen
 - Umfassender Datenschutz
 - Persönliche Erreichbarkeit bei Fragen

Best Ager haben die anstrengende „Rushhour des (Arbeits-)Lebens“ hinter sich – aber noch viel vor. Sie finden, dass ihnen der bestmögliche Ruhestand zusteht. Es ist die Zeit, stärker auf sich zu achten und sich Herzenswünsche zu erfüllen.



Alexander Wild: 1998 hat der erfahrene 5 Sterne Redner als Pionier mit Feierabend.de das erste deutschsprachige Online-Netzwerk gegründet, das speziell auf Senioren abgestimmt ist. Diese Entscheidung erforderte eine große Portion Mut. Denn 1998 steckte die Digitalisierung noch in den Kinderschuhen. Der Einsatz hat sich gelohnt: Heute noch ist die Feierabend-Community Marktführer bei den Best Ager. In seinen lebendigen Vorträgen analysiert Wild die Herzenswünsche der Senioren und gibt praxisnahe Tipps, die dazu anregen, den demografischen Wandel als Chance zu begreifen.

Herzenswünsche der Senioren

Zwar wollen die Best Ager nicht alles haben, auf laue Kompromisse haben sie aber keine Lust. Gesundheit, Unabhängigkeit und Mobilität stehen auf der Wunschliste ganz oben.

Gesund und fit bleiben

Die Lebenserwartung der Menschen in Deutschland steigt beständig. Die dazu gewonnenen Lebensjahre sollen aktive Jahre sein. Dieses Ziel möchte die Generation mit einem gesunden Lebensstil und sportlichen Aktivitäten erreichen. Die Best Ager freuen sich dabei auch über die technische Unterstützung von Gesundheits-Apps und Smart Wearables wie etwa Schritt- und Kalorienzähler.

Selbst die Lebensqualität von Demenzpatienten kann die Digitalisierung erleichtern. Mit Hilfe von Virtual Reality werden 360-Grad-Versionen einer vertrauten Umgebung rekonstruiert. Der Demenzpatient erlebt so z. B. wieder die Welt seiner Kindheit in den 50er und 60er Jahren. Das fördert positive Erinnerungen und weckt die Lebensfreude.

Finanzielle Unabhängigkeit und den Lebensstandard halten

Die Mehrheit hat für die eigene finanzielle Unabhängigkeit vorgesorgt. Viele Ältere unterstützen auch ihre Kinder oder die eigenen Eltern. Sie selbst möchten niemandem „zur Last fallen“. So ist die Vorauszahlung der eigenen Bestattung keine Seltenheit. Den Anschluss an das digitale Leben wollen die Best Ager auf keinen Fall verpassen. Für die intelligente Ausstattung ihres Haushalts sind sie bereit, in die Tasche zu greifen. Bei finanziellen Themen bevorzugen sie die persönliche Ansprache durch ihren Bankberater. Die Akzeptanz für Chat-Bots und digitale Assistenten in der Beratung ist bei den meisten Senioren noch nicht vorhanden.

So lange wie möglich selbstbestimmt in den eigenen vier Wänden leben

Geht es an die Gestaltung des Heims, spielen Sicherheit und Barrierefreiheit eine große Rolle. Bei der Wahl des Standortes ist die gute Erreichbarkeit von Einkaufsmöglichkeiten, Ärzten, Banken oder auch Grünanlagen für die Naherholung wichtig. Digitale Haushaltshilfen und Smart-

Home-Lösungen erleichtern das Leben noch weiter. Sprachassistenten wie Amazons „Alexa“ definieren gerade die Mensch-Maschine-Schnittstelle neu. Das erleichtert speziell älteren Menschen ohne Digitalerfahrung den Zugang zum Smart Home.

Mobil bleiben bis ins hohe Alter

Zum selbstbestimmten Leben bis ins hohe Alter gehört es, mobil zu bleiben. Das gilt ganz besonders für Senioren, die auf dem Land wohnen. 42 Prozent der Seniorenhaushalte besitzen laut Statistischem Bundesamt einen Neuwagen. Angebote wie E-Bikes werden gerade in Seniorenhaushalten vermehrt angenommen. Künftig erleichtern autonome Autos die Mobilität für ältere Menschen. Die Vorteile eines intelligenten Carsharing oder vollautonomer Busse werden die Senioren schnell begeistern.

Reisen und die Welt entdecken

Die meisten Best Ager möchten nicht einfach nur einen Wellness-Urlaub. Ein gut gestaltetes Freizeitprogramm mit Aktivitäten im Freien ist gefragt. Die Reiseplanung erfolgt immer mehr von zu Hause aus. Internet und Reise-Apps halten die Senioren überall und jederzeit über Urlaubsangebote auf dem Laufenden. Bei alleinstehenden Senioren erfreuen sich Gruppenreisen zunehmender Beliebtheit. Wird die Gruppenreise dann auch noch von einem Arzt begleitet, traut man sich auch an exotische Orte wie Indien oder Afrika.

Gemeinsam statt einsam

Viele Senioren leben alleine, vor allem Frauen ab 65 Jahren. Deshalb ist Austausch gefragt. Persönliche Treffen und virtueller Kontakt stehen hoch im Kurs. Online-Communitys wie Feierabend.de helfen dabei, Senioren zu vernetzen. Das baut Brücken – ob es um gemeinsame Reisen, Sport oder den Austausch von Erfahrungen geht.

Fazit:

Der digitale Wandel ist auch bei der Generation 60plus angekommen. Die Digitalisierung unterstützt Senioren bei der Realisierung ihrer Herzenswünsche und beeinflusst ihre Konsumentscheidungen. Die Veränderungen betreffen alle Lebensbereiche, das Tempo ist rasant. Wohin die Reise geht, steht heute noch nicht fest. Offen ist auch, ob alle Neuerungen von den Senioren akzeptiert werden. Es bleibt spannend! □



Wissen begeistert › Fragen an Alexander Wild



Drei Plätze in Deutschland, an denen Sie nicht vorbei können, wenn Sie in der entsprechenden Stadt sind?

In Köln ist ein Besuch des Doms mit kurzer Andacht Pflicht. In München radele ich liebend gerne durch den Englischen Garten (im Sommer kombiniert mit einem Bad in der Isar). In Hamburg übernachtete ich am liebsten über Airbnb in der neu gestalteten HafenCity mit Blick auf die Elbphilharmonie.



Welche Tat/Leistung eines Menschen oder Teams hat Sie in jüngster Zeit am meisten beeindruckt?

Im Alter von 100 Jahren hat der Inder Fauja Singh 2013 als ältester Langstreckenläufer und erster Hundertjähriger einen Marathon gefinisht. Das ist in dem hohen Alter sicher nicht nachahmenswert. Es zeigt aber, dass extreme Leistungen bei Senioren durchaus möglich sind. Heute ist Singh übrigens 106 Jahre alt.



Gibt es in unserer Zeit noch Helden und Idole?

Am meisten beeindruckend sind die Helden des Alltags: Menschen, die zum Teil unter schwersten Bedingungen ihr Bestes geben müssen. Die Retter der Bergwacht sind da ein gutes Beispiel. Sie riskieren ihr Leben und ihre Gesundheit, um Menschen in Not zu helfen.



Verlassen Sie sich auf Ihr Navi?

Ist das Navi an, schaltet das Gehirn ab. Daher benutze ich mein Navi nur dann, wenn ich es wirklich brauche, und stelle meinen Orientierungssinn immer mal wieder auf die Probe. Bisher fahre ich sehr gut damit. Google Maps nutze ich, um Staus zu umfahren.



Wie viele Apps haben Sie auf Ihr Smartphone geladen?

Die Zahl ändert sich ständig, da ich immer wieder neue Apps ausprobiere. Früher waren es 50, aber ich habe radikal aufgeräumt. Heute sind rund 20 Apps gespeichert.



Welche Musik haben Sie gerade im Ohr?

Mein aktueller Favorit ist eine AC/DC Playlist von Spotify. Unglaublich, wie AC/DC es geschafft hat, mit ihrem eigenwilligen Sound Rockgeschichte zu schreiben. Jahrzehnte später klingt die Musik immer noch frisch und begeistert auch die folgenden Generationen.



Ein Rockstar bittet Sie zum Mitsingen auf die Bühne. Bei wem würden Sie sofort loslegen?

Keine Frage, wenn Angus Young mich zu AC/DC auf die Bühne bittet, bin ich sofort dabei. Die wichtigsten Lieder kann ich alle auswendig.



Welches Buch liegt bei Ihnen seit Wochen ungelesen auf dem Tisch?

Auf meinem Nachttisch stapeln sich gerade die beiden Technik-Thriller „Black Out“ und „Zero“ von Marc Elsberg sowie das Motivationsbuch „Aufwachen: Der Horizont ist nicht das Ende“ von Motivationstrainer Felix Brunner.



Welchen Film können Sie sich immer wieder gern ansehen?

Mein „all-time favorite“ ist Pulp Fiction in englischer Originalfassung. Da kommen die Gags besser rüber. Coole Musik. Brillante Story. Cineastisch hervorragend umgesetzt. Großartig, wie die Handlung zwischen den Erzählsträngen wechselt. Und man entdeckt immer wieder etwas Neues.



Mit welcher Frage haben Sie eigentlich gerechnet, die aber dann doch nicht im Fragebogen vorkam?

Sie sind jetzt über 50, fühlen Sie sich schon als Senior? Da das subjektiv wahrgenommene Alter bis zu 15 Jahre jünger ist, vergleiche ich mich heute mit 40-Jährigen. Außerdem gilt auch für mich das Motto „Alt sind immer nur die anderen“.



Die Kunst des guten Service

Im Gespräch mit extended erzählt Service-Comedian Armin Nagel, was Unternehmen von Künstlern lernen können und warum guter Service nicht nur eine betriebswirtschaftliche, sondern auch eine mitmenschliche Aufgabe ist.

»Ich liebe es, anderen Menschen ungefragt Gutes zu tun!«

Armin Nagel



Herr Nagel, warum liegt Ihnen das Thema Service am Herzen?

Schon als Kind wollte ich nicht Astronaut oder Lokomotivführer werden, sondern „Entwicklungshelfer“ in Afrika. Daraus wurde zwar nichts, stattdessen helfe ich in der „Servicewüste“. Meine Mutter sprach viel von Herzensbildung, das hat mich geprägt. In der Servicewelt ist sie essentiell. Damit meine ich die Fähigkeit, Empathie zu entwickeln und sich in Bedürfnisse von anderen einfühlend zu können. In unserer Wissensökonomie wird der Faktor menschliche Kommunikation bedeutender. An den entscheidenden „touchpoints“ sollten herausragende und gut bezahlte Menschen mit großer Herzensbildung arbeiten. Das ist nicht immer der Fall.

Was ist der Kern Ihrer Arbeit?

Ich bin kein Unternehmensberater oder Trainer, sondern Künstler und Comedian mit dem Themenschwerpunkt Service. Als Grenzgänger zwischen Kunst und Wirtschaft verstehe ich Service nicht eng betriebswirtschaftlich, sondern ganzheitlich. In diesem Sinne bedeutet Service, anderen Menschen das Leben leichter zu machen. Ich initiiere innovative, künstlerische Weltverbesserungsaktionen, in denen es im Kern darum geht, Menschen ungefragt Gutes zu tun. Als Redner leiste ich den Transfer in die Businesswelt. Für die Wirtschaft haben künstlerische und kreative Prinzipien mittlerweile Vorbildcharakter. Guter Service muss „avantgardistisch“ sein: Servicepioniere sind den Wünschen des Kunden einen Schritt voraus. Sie arbeiten nach dem Prinzip: „Wir wissen, was du brauchst, und haben schon mal was vorbereitet!“

Warum die Klingel auf dem Kopf?

Die Klingel ist Teil meiner Corporate Identity: Als

Servicepionier bin ich allzeit bereit. In meinen Vorträgen versuche ich den „Nagel“ auf den Kopf zu treffen. Stilistisch arbeite ich nach dem Prinzip „laugh and learn“. Meine Auftritte sollen unterhalten und gleichzeitig Denkipulse liefern. Lachen fördert und fordert Erkenntnis. Man kann nur über Dinge lachen, die man begriffen hat.

Vor Kurzem haben Sie die „Servicekomplizen“ gegründet. Was verbirgt sich dahinter?

Wir sind ein Kreativteam aus Künstlern und Service-Design-Experten und betreiben künstlerische Stadtentwicklung. Durch überraschende Interventionen im öffentlichen Raum verwandeln wir „Orte des Grauens“ in Serviceparadiese und entwickeln Ideen für menschenfreundlicheren Service. Uns interessiert die wechselseitige Erhellung von Theorie und Praxis. Unsere „Ideen fürs Gerngeschehen“ teilen wir in Vorträgen und Service-Design-Workshops für Unternehmen und Institutionen.

Können Sie uns ein konkretes Beispiel nennen?

In unserem Projekt „W-ART“ haben wir eine künstlerische Servicehotline entwickelt, die sich mit dem zentralen Servicethema „Warten“ beschäftigt. An einer Bushaltestelle können wartende Reisende durch einen Anruf in der W-ART-Hotline über das Warten reflektieren.

Das Hotline-Menü bietet verschiedenste Optionen: Man kann lernen, seine Zeit effizient zu nutzen, oder eine Auszeit nehmen und sich selbst „warten“. Es gibt die Möglichkeit, sich in Geduld zu üben, abzuhängen oder sich live mit einem persönlichen W-ART-Berater verbinden zu lassen. Die Hotline-Technologie wird vom Kölner Kommunikationsdienstleister Jäger + Schmitter DIALOG zur Verfügung gestellt. Der Prototyp wurde mit dem CCV Quality Award des deutschen Callcenterverbandes

ausgezeichnet. Mittlerweile sind wir mit großen Bahnhofs- und Flughafenbetreibern im Gespräch, die unsere Serviceidee umsetzen wollen.

Was planen Sie demnächst?

Gerade arbeiten wir am „Servicetriathlon“, einem dreitägigen partizipativen Service- und Stadtentwicklungsevent. Wir kommen als Servicekomplizen in eine Stadt und entwickeln gemeinsam mit Bürgern und ortsansässigen Unternehmen eine Zukunftsvision für das gesellschaftliche und geschäftliche Zusammenleben. Am ersten Tag erobern wir mit überraschenden Serviceaktionen den öffentlichen Raum. Dann treffen sich engagierte Bürger und Unternehmer im „Zukunftslabor“, um in einem Kreativsprint konkret umsetzbare Serviceprototypen zu entwickeln. Der Höhepunkt folgt an Tag 3: In einer Happy City Show für die ganze Bevölkerung präsentieren wir in der Stadthalle die Ergebnisse des Stadtentwicklungsevents. Der Servicetriathlon ist ein unterhaltvoller Impuls, sich zu engagieren und gemeinsam an der Zukunft der eigenen Stadt zu arbeiten.

Wie kommen Sie auf Ihre Ideen? Geben Sie uns Ihre fünf ultimativen Tipps.

1. Leben Sie interdisziplinär! Beschäftigen Sie sich mit fachfremden Themen und verknüpfen Sie dieses Wissen mit Ihrem Bereich. Man muss sich für alles interessieren können.
2. Geben Sie keine Antworten, sondern stellen Sie Fragen! Gute Fragen erweitern den Horizont.
3. Zensieren Sie sich nicht und sagen Sie Ja statt Nein. Frei nach Keith Johnstone: Neinsager werden mit Stabilität und Sicherheit belohnt, Jäsager mit den Abenteuern, die sie erleben.

Nichts gegen Stabilität, aber Ideen entstehen im „schrägen“ Modus.

4. Zelebrieren Sie Planlosigkeit und bleiben Sie locker! Gute Ideen kommen von alleine, wenn man sie in Ruhe lässt. Seien Sie geduldig und erzwingen Sie nichts. Ideen hassen nichts so sehr wie starre Prozesse und feste Pläne.
5. Sorgen Sie dafür, dass keine Idee verloren geht! Notieren Sie sich sofort jede Idee, die Sie haben, ohne sich zu zensieren. Sie werden später herausfinden, ob die Idee gut oder schlecht ist.

Was kann die Wirtschaft von Kunst und Kreativen lernen?

Neue Einsichten und Perspektiven entstehen durch den Zusammenprall von unterschiedlichen Denksystemen. Der Weg zur Innovation führt über kreatives Regelbrechen und geistige Beweglichkeit. Künstlerische Arbeit ist im Kern immer innovativ: Während die Wirtschaft versucht, Probleme aus der Welt zu schaffen, wollen Künstler neue Welten schaffen. Sie haben keine Angst vor Komplexität, sind entdeckungsfreudig und intrinsisch motiviert. Sie arbeiten keine Zielvereinbarungen und Checklisten ab, sondern haben die Fähigkeit zu improvisieren und selbstbestimmt zu handeln. In seinem Ausbildungsprogramm „Abenteuer Kultur“ schickt beispielsweise der Drogeriekonzern dm Lehrlinge auf die Theaterbühne und lässt sie dort spielerische Fertigkeiten entwickeln. Auch das Suchen von Lösungen in anderen Branchen (Crossinnovation) und der fruchtbare, offene Kreativaustausch mit Vertragspartnern auf eigens kreierten Plattformen (Open Innovation) zeigen, dass der Transfer von künstlerischen Strategien und Prozessen in die Wirtschaftswelt bereichernd sein kann. ☐



Als Serviceexperte kreiert der 5 Sterne Redner **Armin Nagel** in seinen Vorträgen eine unterhaltsame, kreative Atmosphäre, in der es in den Köpfen seiner Zuschauer „klingelt“. Er begeistert mit seinem Grundprinzip des „learn and laugh“ und einem mitreißenden, unkonventionellen Stil. Das ZDF bezeichnet ihn als »Deutschlands ersten Service-Comedian«. www.service-redner.de

Wissen begeistert › Fragen an Armin Nagel



Schon mal Zuschauer bei einem Kreisluga-Wettkampf (egal welcher Sportart) gewesen? Oder gar Teilnehmer?

Ja, ich war früher ein sehr guter Tennisspieler. Als Jugendlischer hätte ich einmal fast Michael Stich geschlagen, wenn ich nicht eine Runde zu früh rausgeflogen wäre ;-)



An welchen wirklich guten, fast schon überraschend intensiven Service erinnern Sie sich noch heute?

Es war bei einem Auftritt auf einem Open-Air-Festival in Luxemburg. Ich hatte meinen kleinen Sohn dabei, er saß in der ersten Reihe. Kurz vor dem Höhepunkt der Show ruft er laut: „Papa, ich muss Pipi!“ Ein Kellner aus einem italienischen Straßencafé bekommt das mit, schnappt sich den Kleinen bringt ihn zur Toilette und setzt ihn mit einem Eis in der Hand wieder auf seinen Platz. Besser geht es nicht.



Zum Frühstück: Tee oder Kaffee?

Tee.



Zum Genießen: Sonnenaufgang oder Sonnenuntergang?

Als Frühaufsteher ganz klar Sonnenaufgang.



Für die Langstrecke: Auto oder Bahn?

Bahn, da erlebt man die besseren Abenteuer.



Mit welchem Philosophen würden sie gerne mal das Thema „Motivation“ diskutieren?

José Ortega y Gasset.



Für ein Werk welches Künstlers würden Sie zuhause sofort eine Wand/ein Zimmer/den Garten freiräumen?

Fischli & Weiss: Der Lauf der Dinge.



Welche Farbe macht Sie glücklich?

Grün.



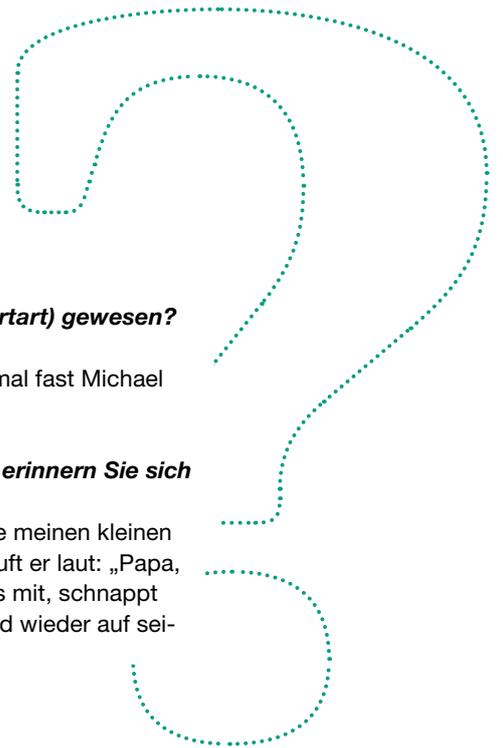
Welches Buch liegt bei Ihnen seit Wochen ungelesen auf dem Tisch?

„Heute fange ich wirklich an! Prokrastination und Aufschieben überwinden. Ein Ratgeber“.



In welchem berühmten Film hätten Sie gern mitgespielt?

Funny bones.





Mut 4.0 – Vorsorge in digitalen Zeiten

Die klassische Lebensversicherung war der Deutschen liebstes Anlageprodukt, heute ist sie am Ende. Sven Enger, jahrelang selbst in der Versicherungsbranche als Vorstand tätig, beleuchtet die Gründe des Niedergangs und gibt Impulse für den dringend notwendigen Wandel.

»Es lohnt sich, einfach mal zu weit zu gehen und sich dort ein wenig umzusehen.«

Sven Enger



Die klassische Lebensversicherung war und ist für die meisten Menschen der wichtigste Baustein der privaten Altersvorsorge – was gerade in Zeiten, da die gesetzliche Rente nicht mehr ausreicht, wichtig ist. Die Lebensversicherung versprach eine hohe Rendite und galt im Gegensatz zu Aktien als bombensicher und ohne Risiko. Doch inzwischen gefährdet sie den Wohlstand der Versicherten im Alter.

Warum spitzt sich gerade jetzt die Lage für die Lebensversicherungsbranche und damit für ihre Kunden zu? Gegenwärtig kommen mehrere Faktoren zusammen.

Die Lebensversicherer befinden sich in einer Krise

Mit dem Alterseinkünftegesetz von 2005 sind Zahlungen aus Verträgen, die nach dem 31. Dezember 2004 abgeschlossen wurden, steuerpflichtig. Als diese Vorgaben bekannt wurden, entstand ein regelrechter Run auf die Kapitallebensversicherung. Die damals abgeschlossenen Policen werden nun sukzessive ausbezahlt. Der Liquiditätsbedarf der Lebensversicherer wird in den kommenden Jahren weiter steigen, wenn die Policen der Babyboomer-Generation in die Auszahlungsphase kommen. Die anhaltende Niedrigzinsphase und die staatliche Regulierung tragen zum Dilemma bei. Den Unternehmen bleiben deutlich weniger Spielräume, um rentabel wirtschaften zu können, als noch vor 20 Jahren. Zudem zwingt sie der Bund, einen Großteil der Gelder in festverzinsliche Staatsanleihen anzulegen. Ohne Zinserträge ist ihr Geschäftsmodell praktisch perdu.

Niedrige Zinsen allein bieten jedoch keine hinreichende Erklärung für die Krise der Branche, auch wenn Branchenvertreter diese vehement abstreiten und weiterhin auf Beschwichtigung

setzen. Denn der Kollaps, der hier droht, ist kein unvorhergesehener und unverschuldeter Zusammenbruch eines an sich gesunden Systems. Nein, die Lebensversicherer haben selbst dazu beigetragen, dass ihr Geschäftsmodell auf Dauer nicht zukunftsfähig ist. Jahrelang haben es die Versicherer versäumt, ein effizientes Kostenmanagement zu installieren. Frische Einnahmen wurden in hohe Provisionen und nicht in die Zukunftsfähigkeit des Geschäftsmodells investiert. Ein enormer Verkaufsdruck hat die Beratungsqualität erodieren lassen. Die notwendige gesellschaftspolitische Diskussion – auch und vor allem mit der Politik – ist ausgeblieben. Die alten Strukturen und Führungsstile sind nicht in Frage gestellt worden. Es fehlte schlicht der Mut zur Veränderung, den wir heute dringend brauchen, um in Zeiten des digitalen Wandels zu bestehen.

Auswege aus dem Dilemma: Welche Chancen bietet der digitale Wandel?

Bewährtes zu erhalten ist ein keineswegs unberechtigtes, sondern ein ehrenhaftes Anliegen. Insbesondere, wenn es sich dabei um die Bewahrung traditioneller Werte wie Ehrlichkeit und Zuverlässigkeit oder um Qualitätskriterien handelt. Sind mit dem Festhalten am Bewährten allerdings Geschäftsmodelle, Managementmethoden oder Arbeitsprozesse gemeint, erweist sich das Festhalten an Althergebrachtem in Zeiten der Digitalisierung schnell als „Standortnachteil“.

Man müsse, so empfahl schon der Apple-Gründer Steve Jobs, das eigene Geschäftsfeld immer wieder selbst angreifen. Denn sonst wird es ein anderer tun und das eigene Unternehmen dem Untergang weihen. Dabei gilt: Das Neue ist nicht der Feind des Alten, sowenig wie das Fremde der Feind des Eigenen ist.



Sven Enger war nach seinem Studium der Wirtschaftspsychologie und Betriebswirtschaft viele Jahre in Vorstandspositionen internationaler Konzerne der Finanzbranche tätig. Er ist als Keynote Speaker ein gefragter Impulsgeber für den digitalen Wandel und erfolgreicher Unternehmer sowie Associate Partner von IDEAS@HWWI vom Hamburger Weltwirtschaftsinstitut. Zuletzt erschien sein Buch „Alt, arm und abgezockt – Der Crash der privaten Altersvorsorge und wie Sie sich darauf vorbereiten“ (Econ Verlag).
www.svenenger.com

Unternehmensführer in der Finanz- und Versicherungsbranche scheinen mit der digitalen Transformation heute noch überfordert. Dabei zeigen einige Unternehmen bereits erfolgreich, wie „digital“ funktioniert. So zum Beispiel Alibaba, der Retailer, der nicht einmal eigenes Inventar besitzt, Airbnb, das weltgrößte Hotel, das keine eigenen Immobilien sein Eigen nennt, oder die solarisBank, ein FinTech, das in Rekordzeit mit dem Fokus auf digitale Prozesse eine Vollbanklizenz erhält.

Geschäftsmodelle ändern sich durch die Digitalisierung rasant. Ob die Finanz- und Versicherungswirtschaft diese Geschwindigkeit mitgehen können, wird sich in nicht allzu ferner Zukunft zeigen. Digitale Transformation in dieser Branche bedeutet die konsequente Neuausrichtung der Geschäftsmodelle von einer produkt- hin zu einer serviceorientierten Wertschöpfung. Basis dafür ist eine unternehmensübergreifende digitale Infrastruktur. Dabei beschränkt sich der Wandel aber nicht nur auf Technologie, sondern vor allem auf kulturelle Gestaltungs- und hybride Arbeitsräume, auf digitale Kulturen und Werte. Klassische Anreizsysteme wie etwa Firmenwagen und Statussymbole verlieren an Wert. Obwohl viele Finanzunternehmen Innovationen bereits vorantreiben und neueste Technologien einsetzen, sind die Kunden heute in ihren Bedürfnissen immer einen Schritt schneller. Ihr Verhalten ist oft agiler und flexibler. Wer vonseiten der Versicherungen mitmischen will, muss mitziehen.

In der Versicherungsbranche ist der Kunde in den vergangenen Jahrzehnten in den Hintergrund geraten. Die Angebote der Versicherer haben sich immer weiter von den Bedürfnissen und den Erwartungen ihrer Kunden entfernt. Das hat Vertrauen zerstört, führt zu immer weniger Neuabschlüssen, bedroht nun die Lebensversicherung als solche

und damit die private Altersvorsorge von Millionen Menschen.

Was wollen die Kunden heute?

- ❖ **Transparenz:** Jeder Mensch möchte genau und schnell wissen, was er im Alter zu erwarten hat. Das können ihm heute weder staatliche Institutionen noch die Lebensversicherer bieten.
- ❖ **Maßgeschneiderte Angebote:** Heute möchten die Menschen keine Massenprodukte mehr, sondern individuelle, flexible, an die jeweilige Lebenssituation angepasste Angebote, auch bei Versicherungen.
- ❖ **Kostensparnis:** Es ist für Kunden selbstverständlich, dass Einsparungen auf der Vertriebsseite an sie weitergegeben werden. Schließlich helfen sie den Unternehmen beim Sparen, etwa indem sie ihre Daten zur Verfügung stellen, die Entscheidung für ein Produkt eigenständig treffen und damit den Vertriebsapparat weitgehend überflüssig machen.
- ❖ **Digitale Assistenten:** Auch wenn es um ihre Altersvorsorge geht, verlangen die Menschen nach digitalen Modellen, die mehr bieten als webbasierte Vergleichsportale oder Angebote eines einzigen Anbieters. Bisher: Fehlanzeige.

Wir brauchen Mut zur Veränderung

Für die Lebensversicherer gilt darüber hinaus, gemeinsam mit der Politik die richtigen gesellschaftspolitischen Schlüsse zu ziehen und die Frage zu beantworten, wie die Altersvorsorge der Zukunft aussehen muss, um großflächige Altersarmut zu vermeiden. Heute wird viel von Veränderungen und Digitalisierung geredet, aber nachgedacht wird viel zu langsam oder gar nicht. Verwalten wir weiter den Status quo oder trauen wir uns endlich, mit Mut eine Zukunftsvision zu entwickeln?

Es ist für Politik, Versicherer, Branchenexperten und auch Verbraucher an der Zeit, sich auf den digitalen Wandel einzustellen. Die Versicherungsbranche muss sich grundlegend reformieren und ihre Kunden wieder in den Mittelpunkt stellen. Die Politik muss das marode System der Altersvorsorge – insbesondere vor dem Hintergrund der demographischen Entwicklung – neu und zeitgemäß gestalten. Es ist endlich Zeit für eine kontroverse, ergebnisoffene Diskussion über die Altersvorsorge der Zukunft – ohne Besitzstandswahrung und die ewig alten, beschwichtigenden Plattitüden, ohne ausschließlich auf Profite und Wählerstimmen zu schießen. Es geht um nicht weniger als um die Zukunft unserer Gesellschaft. □



Wissen begeistert › Fragen an Sven Enger



Schon mal Zuschauer bei einem Kreisliga-Wettkampf (egal welcher Sportart) gewesen? Oder gar Teilnehmer?

Ich habe selbst viele Jahre professionell Handball gespielt, dabei habe ich sehr intensiv gelernt, wie wichtig es ist, mit eigener Motivation, mit übergreifendem Teamgeist und mit einer gesunden Einstellung zum Wettbewerb zu agieren.



Gibt es in unserer Zeit noch Helden und Idole?

Viele Menschen, nämlich diejenigen, die das Gegebene wie Strukturen, Routinen, Hierarchien, Grenzen bereit sind zu hinterfragen und zu verändern. Solche Veränderungsmutigen, aus deren Kreis ein Elon Musk sicher herausragt, findet man heute vor allem in der Start-up-Szene, wo tatsächlich bewiesen wird, dass die Realität mit Träumen beginnt, aus unserer Fantasie heraus entsteht – also gestaltet werden kann.



Wie lange können Sie einem anderen noch zuhören, wenn sich in Ihnen Widerspruch regt?

Auf jeden Fall bis zum Ende, denn ich genieße die kommunikative Auseinandersetzung und ich glaube es ist ein großes Missverständnis unserer Gesellschaft, dass es immer zu einem Kompromiss oder einer Win-win-Situation kommen muss. Ich mag die Aussage „We both agree that we disagree“.



Zum Lesen: Papier oder E-Book?

Die Bibliothek ist online einfach handlicher. Der haptische Genuss liegt allerdings im Papier.



Mit welchem Philosophen würden Sie gern mal das Thema „Motivation“ diskutieren?

Mit keinem Philosophen, ich würde gern mal mit Elon Musk reden, ob er glaubt, dass Menschen von außen motiviert werden können.



Was ist Ihr „special item“ im Dialog mit dem Publikum?

Eben das Dialogische, weil ein guter Vortrag niemals ein Monolog ist, sondern in der Interaktion mit dem Publikum wächst und entsteht.



Für den Weitblick: Strand oder Gipfel?

Der gefühlte Blickwinkel der Unendlichkeit ist für mich ein Startpunkt freier Gedanken.



Woran sind Sie schon gescheitert - und heute froh darüber, dass ...?

An Routinen, an Veränderungsängsten und Beharrungskräften bin ich schon ein wenig öfter gescheitert.



Ist Humor gut fürs Geschäft?

Als Redner unbedingt. Vor allem darf man sich selbst nicht zu ernst nehmen und muss über eigene Unzulänglichkeiten und Fehler lachen können, doch tatsächlich ist Humor die beste Waffe gegen Veränderungsängste.



Machen Krawatten tatsächlich (noch) seriös?

Wir leben doch heute in einer Gesellschaft, in der Kleider nicht mehr die Leute machen. Das ist doch wunderbar!



Analysieren kommt vor dem Agieren

Ohne präzise und intensive Vorbereitungen kann niemand ein großes Ziel erreichen. Das klingt zwar banal, ist es aber nicht, vor allem dann nicht, wenn es um starke und sinnvolle Projekte geht. Ein guter Start ist oft schon ein großer Schritt zum Ziel. Aber dazu muss man bereit sein oder noch besser: vorbereitet. Sonst kann es schiefgehen.

»Go hard or go home!«

Dominik Neidhart



Spannender konnte es damals kaum sein: 2007 verteidigte die Schweizer Rennsegelyacht Alinghi den Titel des anspruchsvollen America's Cup, der ältesten noch heute ausgetragenen Segelregatta der Welt. In der siebten und entscheidenden Runde der *best of nine* lag die Alinghi – 1000 Meter vor dem Ziel – mit 100 Metern noch knapp in Führung.

Dann plötzlich fiel die Brise von 15 km/h auf 4 km/h in sich zusammen. So konnten die Neuseeländer die Schweizer ein- und überholen. Doch das neuseeländische Team musste noch eine Strafrunde segeln, die es bei der vorletzten Kreuzung verschuldet hatte. So kam die Alinghi mit einer einzigen Sekunde Vorsprung über die Ziellinie. Der Sieg in jener Runde war so knapp, dass er von der Jury evaluiert werden musste.

Ich war Mitglied der Alinghi-Crew und habe aus diesen harten Erfahrungen gelernt: Exakte Analysen müssen dem Agieren immer vorangehen, wenn ein großes Ziel erreicht werden soll.

Weder die Teamgröße noch das reiche Budget garantierten den Erfolg

Jenen Sieg hatte unsere Mannschaft nicht wegen des plötzlichen Windabfalls errungen – vielmehr war er das Ergebnis vieler Faktoren, in erster Linie von exakten Analysen aller Bedingungen und Möglichkeiten, die dann zu entsprechend intensiven Vorbereitungen führten. „Analysieren kommt vor dem Agieren“ heißt deshalb mein Motto.

Laien wissen kaum, welches Ausmaß an Planungen, Berechnungen, Materialien, Übungen, an Anstrengungen, an Versuchen und Fehlschlägen und auch an Enttäuschungen und Leiden notwendig ist, damit sportliche Spitzenleistungen möglich werden. Auf dem unberechenbaren Meer wird vieles noch schwieriger. Alinghi war ein Start-up-Unternehmen mit über 100 Mitgliedern: Manager, Bootsdesigner, Computerkenner, Techniker,

Werkzeugmacher, Fitnesstrainer, Segelmacher, Meteorologen und Segler mit verschiedenen Fähigkeiten zählten dazu. Bei den Wettbewerben um den America's Cup müssen die Teams fast alles selbst herstellen. Dazu wurde eine Basis mit allen Funktionsräumen und einem eigenen kleinen Hafen notwendig.

Das Team Alinghi trainierte damals in der rauen Haurakibucht vor Auckland fast drei Jahre lang bei Wind und Wetter hart und konsequent. In der über 150-jährigen Geschichte des America's Cup hat sich gezeigt, dass man ihn weder nur mit viel Geld noch mit einer großen Crew gewinnen konnte. Um dabei zu Erfolgen zu kommen, mussten und müssen ganz andere Herausforderungen bewältigt werden.

Spitzensport auf dem offenen Meer ohne festen Untergrund, bei wechselnden Winden und schlagenden Wellen und ohne schützendes Dach ist eine hohe Schule für Teambildung und erfolgreiches Teamwork. Die „Hauptfächer“ sind Kommunikation, Kooperation und Vertrauen. Überzeugende Kompetenz aller ist dabei Voraussetzung.

Effektiv kommunizieren, kooperieren und Vertrauen kann nur, wer die innere Logik dieser Prozesse analysiert hat. Kommunikation als die Übertragung von Meinungen, Wissen und Absichten aus meinem Kopf in jenen des Kollegen oder Konkurrenten und das gegenseitige Verstehen (oder auch das Mitteilen, das Miteinander-teilen) der Botschaften ist in schwierigen Situationen und bei wichtigen Entscheidungen nie selbstverständlich, oft sogar unwahrscheinlich.

Gelungene Kommunikation

Damit Kommunikation gelingt, sollte sie bewusst und möglichst ohne Emotionen praktiziert werden. Herumschreien gab es auf unseren Yachten nicht. Die Botschaften müssen adäquat formuliert und auch anschlussfähig sein. Anschlussfähig in



Der Berufssegler **Dominik Neidhart** hat schon alles erlebt – eindrucksvolle Siege und ermüthende Niederlagen. Verantwortungsbewusstsein, aber auch Spaß an der Teamarbeit und das Bewusstsein, ein wichtiger Teil des Ganzen zu sein, machen für ihn das Leben als Segler aus. Diese Erfahrungen überträgt Neidhart auf Mitarbeiter und Führungsteams in Wirtschaftsunternehmen. Wer ein Team lenken will, muss den Weg und das Ziel kennen!

einem Team werden sie dann, wenn alle Mitglieder über den notwendigen Wissenstand verfügen, ihn miteinander teilen, ausreichend informiert werden und auf ein gemeinsames Ziel, auf Pläne und Vorgehensweisen fest eingeschworen sind. Dafür ist der Teamchef verantwortlich.

Kooperation ist eine Voraussetzung für alle stabilen sozialen Beziehungen, damit für Teamwork und Führungsgremien aller Art und letztlich für das Erreichen von Zielen. Aber man muss zuerst kommunizieren, sich verständigen und verstehen, damit man zur wirksamen Kooperation bereit ist. Denn Kooperation ist vor allem bei anspruchsvollen Aktivitäten immer ein Tausch, ein Geben und Nehmen, ein Zusammenlegen von Kräften.

Auch das ist viel mehr unwahrscheinlich als selbstverständlich. Die Krux steckt im Wort „gemeinsam“. Gemeinsamkeit entsteht nur dann, wenn der „Einsame“ dem anderen „Einsamen“ etwas abgibt, etwas mit ihm teilt, zusammenlegt und dadurch gemeinsam macht.

Das ist nicht immer einfach und „kostet“. Man hat etwas weniger und möchte dafür etwas zurückerhalten. Aber wer in einer Gruppe, in einem Team oder einem Verband gibt schon gern Zuständigkeiten, Einfluss oder Informationen ab, ohne etwas dafür zu erhalten? Jeder will selbst am Ruder bleiben. Dann gibt es auch Kollegen, die mehr nehmen als geben wollen und damit andere ausbeuten oder es fehlt an fachlicher oder sozialer Kompetenz. Ohne ein „do ut des“, ohne ein Geben und Zurückgeben gibt es weder im Hochleistungssport noch in der Wirtschaft und natürlich auch im Privatleben keine wirksame und dauerhafte Kooperation.

Man kann nicht *nicht* vertrauen

Vorbehaltlose Kommunikation und gerechte Kooperation in einer Gruppe sind wesentliche Voraussetzungen für Vertrauen. Und umgekehrt ist Vertrauen eine Voraussetzung dafür, dass in einem Team vollständig und offen kommuniziert und wirksam kooperiert wird.

Überhaupt kann man nicht *nicht* vertrauen. Ohne Vertrauen kann man weder aus dem Bett steigen noch aus dem Haus gehen, keinen Saal betreten,

auch keinen Bus oder Zug benutzen, nicht einmal Wasser trinken oder Geld sparen – und mit einer Yacht aufs Meer fahren schon gar nicht. Ohne Vertrauen kann man weder eine Freundschaft eingehen noch einen Vertrag schließen.

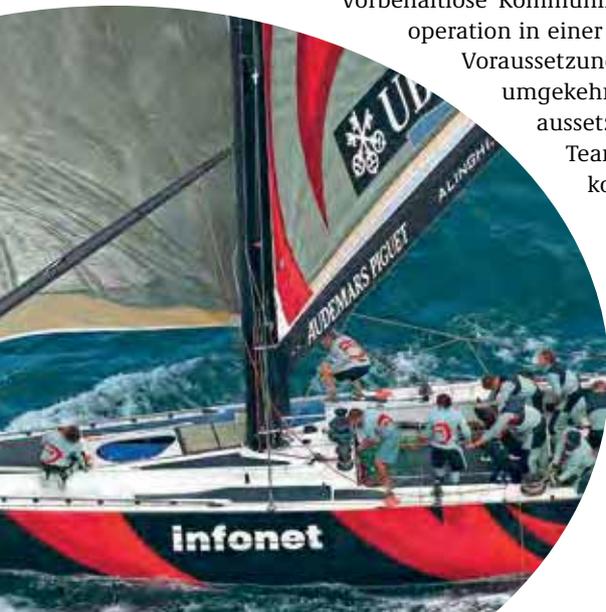
Vertrauen ist auch eine *conditio sine qua non* sozialer Interaktionen. Sie ist eine komplexe Komponente des menschlichen Zusammenlebens und betrifft die Psychologie, die Moral und nicht zuletzt auch die Ökonomie der Vertrauensgeber und der Nehmer. Gestörte Persönlichkeiten schenken kaum Vertrauen. Wer ein starkes Selbstvertrauen hat, vertraut auch seinen Leuten stärker.

Vertrauen steckt hinter allen Entscheidungen. Dann heißt Vertrauen, dass man auf vollständige Informationen verzichtet. Vertrauen reduziert damit Komplexität, wie es schon der Soziologe Niklas Luhmann erkannte. Aber er wusste auch, dass Vertrauen eine riskante Vorleistung ist. Wer zu viel vertraut, kann ausgebeutet werden oder falsche Entscheidungen treffen. Wird in einem Team Vertrauen missbraucht, läuft lange Zeit nichts mehr gut.

Vermehrtes Vertrauen auf Systeme

In der Yacht auf hoher See kann man erfahren, in welchem Ausmaß man von der technischen Qualität des Schiffes abhängig ist und auf das „System“ vertrauen muss. Wir alle sind in unserem Leben inzwischen von technischen Systemen total abhängig geworden, wenn wir Wasser trinken, elektrische Energie oder die Einrichtungen des Ernährungs-, des Gesundheits- und Transportwesens nutzen, von den Medien und ihren Produkten gar nicht erst zu sprechen. Je mehr unsere Tätigkeiten auf Maschinen übertragen werden, desto abhängiger und ohnmächtiger werden wir und müssen auf Systeme vertrauen. Und was, wenn die Systeme unser Vertrauen missbrauchen?

Die Automatisierung, jetzt die Digitalisierung und stärker noch künstliche Intelligenzen intensivieren diesen Trend und verwandeln Gesellschaften und Wirtschaften immer stärker in unberechenbare stürmische Meere. Wer dann nicht Schiffbruch erleiden will, der muss mindestens die Wetterlagen zuverlässig analysieren, schnell reagieren und sicher navigieren können. Dabei werden vorbehaltlose Kommunikation und Kooperation sowie volles Teamvertrauen unabdingbare Voraussetzungen. Im Hochleistungssport auf dem Meer kann man das erfahren und lernen und für andere Tätigkeiten nützlich machen. ☐



Wissen begeistert › Fragen an Dominik Neidhart



Schon mal Zuschauer bei einem Kreisliga-Wettkampf (egal welcher Sportart) gewesen? Oder gar Teilnehmer?

Da ich selbst lange Handball gespielt habe, gehe ich bei Gelegenheit gern in die Halle, beobachte und analysiere dort die Bewegungstechnik und das Teamverhalten der Junioren. Große Freude an ihrer emotionsgeladenen Spielfreude habe ich auch. Ohne Emotionen geht eben nicht viel. Das kann man auch vom Sport lernen.



Drei Plätze in Deutschland, an denen Sie nicht vorbei können, wenn Sie in der entsprechenden Stadt sind?

Ich spreche jetzt zunächst von der deutschen Schweiz. In Zürich ist es der Bellevue-Platz, wo ich dann eine Bratwurst mit einem Bürlü esse. Pontresina, weil ich dort weit in das unwahrscheinliche Rosegtal hinein wandern kann. In Berlin der Schlachtensee, wo ich aus Nostalgie schwimme.



Welche Tat/Leistung eines Menschen oder Teams hat Sie in jüngster Zeit am meisten beeindruckt?

Beeindruckt werden kann man ja positiv oder negativ. Ich bin immer stark negativ beeindruckt, wenn die Mannschaft von Herta BSC nur mittelmäßig auf dem Platz hin und her rennt und den Ball nicht in das gegnerische Tor bringt, obwohl sie auf einem festen Boden spielen. Beim Segeln auf dem Meer kann man das nicht. Deshalb ist Hochseesegeln eine königliche Sportart.



Womit haben Sie Ihr erstes Geld verdient?

Darüber redet man nicht, sondern hat es. Oder eben auch nicht, dann redet man besser gar nicht darüber. Geld ist ein Stoff, der starke Leidenschaften entfesselt.



Welches Buch liegt bei Ihnen seit Wochen ungelesen auf dem Tisch?

Leider, leider nicht nur eines, sondern der ganze Nebentisch ist voll ungelesener Bücher. Aber ich habe den festen und absolut unwiderruflichen Vorsatz gefasst, endlich das Buch „Erkenne dich selbst“ von Richard David Precht zu lesen. Vielleicht kann ich dann besser auftreten.



Welchen Satz möchten Sie in einer Rede oder einem Vortrag nie (wieder) hören?

Mein Bauchgefühl sagt mir, dass es um einen laufenden Prozess geht.



Ihr Rezept gegen Lampenfieber?

Ich habe immer ein kleines Notizbuch mit klugen und lustigen Sprüchen bei mir, wenn ich auftreten muss. Dann lese ich darin, um mich abzulenken. Zwei vergesse ich nicht: „Die meisten Probleme entstehen durch ihre Lösungen“. Und der Lehrer zu seinen Schülern: „Hört, ihr könnt alles machen, was ihr wollt, aber gehorchen müsst ihr.“



Für Herzlichkeit gibt's keine App

Wie sieht exzellenter Service im digitalen Zeitalter aus? Werden Service-Mitarbeiter durch Roboter ersetzt? Oder ist es vielleicht genau umgekehrt: Ist der Service die Zukunft der Digitalisierung? Carsten K. Rath erklärt, wie Sie Ihre Kunden nachhaltig begeistern.

**»Die besten
Digitalisierungsideen
sind eigentlich
Service-Ideen.«**

Carsten K. Rath



Die ältere Dame steht in der Abflughalle und sieht sich verzweifelt um. Sie ist ganz und gar keine Vielfliegerin; sie will nur ihre Tochter besuchen. Die riesige Halle mit all den Anzeigetafeln und den hektischen Menschen macht ihr Angst. Besonders gut sehen kann sie auch nicht. Sie hat die Bordkarte in der Hand, aber sie hat keine Ahnung, wo sie hinmuss. Wer ist für sie zuständig? Wird sie ihren Flug erreichen?

Frau Borsig folgt einem Roboter

Plötzlich ein leises Surren vor ihr, und ein weißes, kegelförmiges Objekt starrt sie mit niedlichen Kulleraugen an. „Guten Tag, ich bin Airbot! Wie kann ich Ihnen helfen?“

Die ältere Dame ist irritiert. Im ersten Moment hat sie das Ding für eine besonders raffinierte Recyclingvorrichtung gehalten, denn es hat schon bestechende Ähnlichkeit mit ihrem Mülleimer zu Hause. Aber wenn er schon fragt, der fahrende Eimer – einen Versuch ist es wert! „Mein Name ist Roswitha Borsig, und ich suche Terminal E.“

Frau Borsig rechnet nicht ernsthaft mit einer Antwort; sie ist einfach dankbar für die Ansprache. Doch der Eimer überrascht sie: „Haben Sie eine Bordkarte?“

Jetzt ist Frau Borsig ernsthaft beeindruckt: Das Ding scheint sie zu verstehen! Zur Sicherheit umklammert sie aber trotzdem ihre Handtasche etwas fester. Man weiß ja nie. „Ja, habe ich“, sagt die Frau zögerlich und hält ihm ihre Bordkarte vor seine Kunststoffnase. „Vielen Dank!“, sagt der fahrende Mülleimer. „Ich bringe Sie jetzt zu Ihrem Gate. Bitte folgen Sie mir.“ Und dann fährt er los, und Frau Borsig, noch immer ein wenig perplex, folgt ihm.

Zehn Minuten später bleibt Airbot zu Frau Borsigs großer Verwunderung tatsächlich direkt vor

einem Gate stehen und übergibt sie an eine Mitarbeiterin aus Fleisch und Blut, die Frau Borsig herzlich in Empfang nimmt. Noch einmal blinkt der digitale Helfer mit seinen Kameraaugen und verabschiedet sich höflich, bevor er im Getümmel verschwindet und sich auf die Suche nach der nächsten verlorenen Seele macht. Frau Borsig blickt ihm ungläubig nach. „Großartig, was heute alles geht. Das hat ja prima geklappt! Aber jetzt bin ich doch froh, dass ich mit Ihnen sprechen kann ...“, sagt sie zur Mitarbeiterin hinter dem Tresen.

Die lächelt nur – denn das hat sie in letzter Zeit öfter gehört.

Wie digital darf Service sein?

Ja, es gibt sie, die Glücksfälle der Digitalisierung – auch im Service. Die Szene mit Frau Borsig ist erfunden, denn ein Airbot ist noch gar nicht im regulären Einsatz. Doch er steht kurz vor dem Marktstart. Pilotprojekte mit ähnlichen Robotern sind etwa am Amsterdamer Flughafen Schiphol bereits erfolgreich gelaufen. Tatsächlich sehen sie meist eher aus wie fahrende Mülleimer und so gar nicht menschlich. Das geht inzwischen auch, doch die Hersteller der Roboter verzichten ganz bewusst darauf.

Was glauben Sie, warum? Die Entwickler haben herausgefunden: Wenn Roboter zu menschlich wirken, machen sie den echten Menschen Angst. Im Gegensatz zu manchen Unternehmen, die es mit der Digitalisierung in vorausweisendem Gehorsam übertreiben, wissen die Hersteller also ganz genau: Kunden wollen nicht, dass Roboter Menschen ersetzen. Kunden akzeptieren Roboter, wo sie ihnen einen Vorteil bieten – und nur dort.

Werden wir im Alltag also bald öfter Erlebnisse haben wie Frau Borsig am Flughafen? Davon ist auszugehen.

Aber markieren Roboter und andere digitale Helfer das Ende der herzlichen, menschlichen Service-Kultur? Davon ist aus meiner Sicht ganz und gar nicht auszugehen.

Kunden sind immer noch Menschen

Die Glücksfälle der Digitalisierung, die ich bisher beobachte, folgen einem bestimmten Muster: Sie springen in Lücken, die bisher nicht oder nicht ausreichend von Menschen ausgefüllt wurden oder für die es keine Menschen braucht. Digitale Gesellen wie der Airbot sind perfekt geeignet, um Tätigkeiten zu übernehmen, die auch ein Schimpanse erledigen könnte. Bisher muss für ein Problem wie das von Frau Borsig ein Mitarbeiter abgestellt werden, der an einem großen Flughafen schon genug zu tun hat und oft nicht verfügbar ist. Solche einfachen, prozesshaften Tätigkeiten binden unnötige Ressourcen. Digitalisierung ist dann erfolgreich, wenn sie vom Service-Gedanken geleitet wird. Das Prinzip Service ist handlungsleitend für die Zukunft der Digitalisierung – nicht umgekehrt.

Doch da, wo es im Service wirklich um die Wurst geht, ist die herzliche, menschliche Begegnung auch in Zukunft durch nichts zu ersetzen. Sobald es ernst wird, sobald Kunden Fragen haben, Sonderwünsche oder Probleme, sobald das Prinzip Menschlichkeit greift – da ist ein Roboter überfordert und wird es auch weiterhin sein. Genau hier aber liegt die große Chance, sich von der Konkurrenz abzusetzen. Und genau hier liegt in vielen Unternehmen leider auch noch das größte Defizit.

Gewiss werden die Fähigkeiten und damit auch die Einsatzgebiete der digitalen Service-Helfer immer komplexer und breiter werden. Doch eine Grenze der Digitalisierung ist auch für den am besten ausgefeilten Algorithmus unüberwindbar: Ich habe noch keine Prognose gelesen, in der behauptet wurde, dass der Kunde durch einen Roboter ersetzt werden soll. Kunden sind Menschen. Und sobald ein Kunde sich verhält wie ein Mensch und mal seine Meinung ändert oder zweifelt, wird es

eng für Mr. Robot. Kundenbegeisterung braucht den Menschen, denn Service ist Beziehungsarbeit. Die kann digitale Technologien vielleicht unterstützend nutzen – wirklich digitalisierbar ist sie aber nicht.

Denn eines kann auch der raffinierteste digitale Geselle nicht ändern: Für Herzlichkeit gibt's keine App.

Digitale Prozesse, herzliche Begegnungen

Ich bin davon überzeugt: Überall da, wo die Digitalisierung uns hilft, einen Prozess für den Kunden unsichtbar zu machen (der Kunde hasst nichts mehr als Prozesse) oder eine einfache Service-Lücke zu füllen (wie am Flughafen, wo das Personal überlastet ist), können und sollten wir digitalisieren. Und zwar ohne Vorbehalte, mit Experimentierfreude und Mut zum Risiko.

Doch die Digitalisierung ist keine Ausrede, um weniger Service zu machen. Vielmehr ist sie eine Steilvorlage, um mehr Service zu machen, und besseren Service. Digital werden wir auf kurz oder lang alle sein. Den echten Unterschied aber werden wir in der digitalen Welt noch mehr als zuvor auf der menschlichen Ebene machen. Vorsprung durch Technik? In Zukunft wird dieser Slogan lauten: Vorsprung durch Menschlichkeit.

- ✚ Kundenbegeisterung im digitalen Zeitalter ist eine Frage der Balance aus digitaler Leichtigkeit und dem Prinzip Menschlichkeit.
- ✚ Digitale Lösungen (etwa Roboter) machen überall dort Sinn, wo sie eine Service-Lücke füllen und keine Menschen gebraucht werden.
- ✚ Den entscheidenden Unterschied machen Unternehmen in Zukunft mehr denn je durch herzliche Kundenbegegnungen von Mensch zu Mensch.

Also nicht Digitalisierung auf Teufel komm raus und Service nur noch da, wo es sich nicht vermeiden lässt. Sondern umgekehrt: Digitalisieren, wo es dem Kunden tatsächlich das Leben leichter macht, und überall sonst: Service, auf Teufel komm raus!



Der Unternehmer **Carsten K. Rath** ist Leadership- und Service-Excellence-Experte. Als Grand Hotelier hat er auf vier Kontinenten in Führungspositionen erfolgreich Grandhotels auf den Markteintritt vorbereitet, wie zum Beispiel das Kempinski Taschenbergpalais, das Berliner Hotel Adlon, das Kempinski London oder die zur Ritz-Carlton-Gruppe gehörenden Luxushotels auf Jamaika, in Sharm el-Sheikh und Naples. Er etablierte Leadership- und Service-Excellence-Standards, die ihresgleichen suchen. Carsten K. Rath ist Gründer und CEO der Kameha Hotels & Resorts und gefragter Hochschuldozent. Er hält viel beachtete Vorträge auf nationalen und internationalen Bühnen. Als Berater ist er auf Vorstands- und Geschäftsführungsebene international geschätzt und hat das Vertrauen erfolgreicher Manager. www.carsten-k-rath.com

Wissen begeistert › Fragen an Carsten K. Rath



An welchen wirklich guten Service erinnern Sie sich noch heute?

Ich könnte Dutzende Geschichten über fantastischen, pompösen Service erzählen, der mich auch als Service-Profi aus den Schuhen geweht hat. Aber es sind oft nicht die großen Würfe, sondern die Kleinigkeiten, die eine Service-Erfahrung wirklich intensiv machen. In dieser Kategorie ist meine Mutter die ungeschlagene Königin. Wenn ich mit meinem Sohn David seine Oma besuche, dann ist das jedes Mal auch für mich noch eine Lehrstunde in Service Excellence. Herzlich, persönlich und eben auch überraschend intensiv ist Service dann, wenn wir unsere Kunden lieben. Und das habe ich von meiner Mutter gelernt.



Ihr lustigstes Erlebnis bei einem Vortrag?

Ein Vortrag in Norditalien wurde zu einer echten Farce. Zuerst fiel das normale Mikrofon aus, als ich anfangen wollte. Halb so wild, das kommt vor. Also klemmte mir der Veranstalter schnell ein Headset-Mikro ans Ohr. Das fiel nur leider nach einem kurzen Test ebenfalls aus. Als ich die erste Folie meiner Präsentation aufrufen wollte, explodierte allen Ernstes der Beamer. Kaum war der neue Beamer installiert, folgte wie zur Bestätigung der finale Akt: Als ich auf die Fernbedienung drückte, war keine Präsentation zu sehen. Dafür fuhren plötzlich die Jalousien hoch und ließen sich auch nicht mehr schließen. Ich wartete jetzt wirklich nur noch darauf, dass Frank Elstner endlich aus der Kulissee springt und meinem Leiden ein Ende setzt. Er kam nicht, und irgendwie habe ich den Vortrag dann doch noch gehalten. Ich bin heute noch stolz darauf, dass ich an diesem Tag die Contenance nicht verloren habe.



Ihr persönlich erlebtes Gegenstück zu Pep Guardiolas gerissener Hose?

Mir ist einmal kurz vor einem gemeinsamen Vortrag mit meiner Geschäftspartnerin Sabine der Reißverschluss meiner Hose geplatzt. Also lief Sabine zur Rezeption des Hotels und ließ sich ein Nähset geben. Weil es schnell gehen musste, rannten wir auf die hell erleuchtete Damentoilette. Da kniet Sabine also vor mir und macht sich an meinem Reißverschluss zu schaffen. Und genau in diesem Moment fliegt die Tür auf, und herein kommt – die Veranstalterin des Vortrags, die uns gebucht hatte. Wir erstarrten und blickten sie an wie das Kaninchen die Schlange.



Womit haben Sie Ihr erstes Geld verdient?

Mit 16 fuhr ich mit einem holländischen Blumenhändler im Lkw zwischen Deutschland und Holland hin und her. Er ersteigerte seine Blumen in Holland und verkaufte sie dann in Deutschland an verschiedene Floristen. Dabei half ich ihm und besserte mir so in den Ferien mein Taschengeld auf. Heute ist das aufgrund der EU-Regulierung gar nicht mehr möglich.



Und wofür haben Sie es ausgegeben?

Unter anderem für Blumen, die ich damals für meine Mama und für meine Freundin gekauft habe. Direkt an der Quelle, sozusagen.



Welches Buch liegt bei Ihnen seit Wochen ungelesen auf dem Tisch?

„Das Café am Rande der Welt“ von John Strelecky – eine Erzählung über den Sinn des Lebens.



Ihr Rezept gegen Lampenfieber?

In meinem ersten Leben war ich halbprofessioneller Tennisspieler, bevor eine Verletzung meinen Ambitionen Grenzen setzte. Bevor ich auf die Bühne gehe, spiele ich meine damals doch sehr gute Vorhand in aller Ruhe zwei-, dreimal in Gedanken durch. Und mache den Punkt. Das bringt mich in Stimmung.



Wie stolz dürfen Sieger sein?

Ich finde, „Stolz“ ist ein schwieriges Wort. Sieger sollten sich nicht nur über den Sieg freuen, sondern vielmehr über den langen Weg, den sie bis dahin erfolgreich und mühsam beschritten haben. Siege sind vergänglich, und Stolz trägt nicht weit. Den Weg aber geht man weiter. Darauf kommt es an.



Fehler machen, aber richtig – ein Perspektivwechsel

Fehler nerven. Sie kosten Zeit, Geld und Energie und manchmal auch den Kopf. Dass Scheitern Unternehmen jedoch nachhaltig erfolgreich machen kann und vor allem Nährboden für kreative Ideen bietet, wirft ein neues Licht auf vermeintliche Fehlleistungen.

**»Fehler sind wie Verwandte:
Sie tauchen unangemeldet
auf und man muss mit
ihnen auskommen – sie
gehören nun mal zur Familie.«**

Ralf Schmitt



Fehler haben einfach ein durchweg schlechtes Image. Man möchte keine in seinem Privatleben verursachen und schon gar keine beruflichen Fehler begehen. Wir leben in einer Zeit, in der alle Bereiche des Lebens bestmöglich optimiert werden. Der Körper ist fit, die Ernährung auf dem neuesten Stand der Wissenschaft. Frauen sollen schön sein, beruflich erfolgreich und dabei gute Mütter. Von Männern wird erwartet, dass sie durchtrainiert, zielstrebig und stark sind, während sie gleichzeitig Elternzeit nehmen. Parallel dazu werden in der Wirtschaft Prozesse optimiert, Organisationen verschlankt und Abteilungen outgesourced. Damit werden in unserer modernen Arbeitswelt Innovationen und Geschwindigkeit zu Faktoren, die sich in einer Spirale immer weiter nach oben schrauben. Über allem schwebt dabei die Null-Fehler-Toleranz, um als Unternehmen auf den globalen Märkten und in der digitalen Welt mithalten zu können.

Fehler sind nicht das Ende – sondern der Anfang!

Doch gerade diese Entwicklung manövriert uns in eine Zwickmühle. Null Fehler bei permanentem Optimierungs- und Innovationsdruck, um konkurrenzfähig zu bleiben? Das geht nicht.

Kurz gesagt: Ohne Fehler kein Ansatz für Innovationen. Und ohne Risikobereitschaft keine Chance auf Kreativität. Nur wer bereit ist, sich ins Ungeheure zu stürzen, kann einen kreativen Prozess starten. Gleichzeitig setzt man sich damit einem nur sehr bedingt kalkulierbaren Fehlerrisiko aus. Letzten Endes fallen nun einmal Späne, wo geholt wird.

Gestern richtig? Heute falsch!

Das ist Ihnen zu riskant, sagen Sie? Geht es denn nicht auch jahrzehntelang bewährt, ohne

Innovationsdruck, fragen Sie? Nun – ich fürchte nein. Schauen Sie sich unsere moderne Welt an. Sie entwickelt sich rasend schnell. Die Kommunikations- und Innovationsgeschwindigkeit nimmt rasant zu. Durch globales Denken und Arbeiten werden Prozesse um ein Vielfaches komplexer. Damit müssen Entscheidungen schneller getroffen werden und haben weitreichendere Auswirkungen. Sie haben eine Standardlösung – schön für Sie. Wenn sich jedoch ständig alles verändert, ist das, was gestern noch richtig war, heute nicht unbedingt auch noch richtig – und morgen sowieso nicht mehr.

Wenn es immer häufiger zum täglichen Arbeiten dazu gehört, dass Ausnahmen zur Regel werden – dann ist Flexibilität gefragt. Schnelles und flexibles Handeln ohne verlässliche Rahmenbedingungen ist jedoch nur möglich, wenn dabei Fehler als unvermeidbarer Faktor mit einkalkuliert werden.

Angst vor Fehlern weckt „Kaninchen-Feeling“

Wer bereit ist, Fehler als unvermeidbar zu akzeptieren, der macht den ersten Schritt hin zu einer positiven Fehlerkultur. Damit sollen Fehler kein Freibrief für achtloses Verhalten sein. Vielmehr soll eine vertrauensvolle Basis geschaffen werden, die eine stabile Grundlage für langfristig erfolgreiche Unternehmen bietet.

Der Wunsch eines jeden Vorgesetzten sind Mitarbeiter, die mitdenken, kreative Lösungen finden und bereit sind, Entscheidungen zu treffen, für die sie auch Verantwortung übernehmen. Die größte Bremse, diese Fähigkeiten auch anzuwenden, ist jedoch die Angst, Fehler zu machen.

Wer Angst hat, trifft keine Entscheidungen, sondern bleibt passiv – wie das Kaninchen im Scheinwerferlicht des heranrasenden Autos. Man guckt nicht mehr auf das große Ganze, sondern ist mit



Der Unternehmer und Moderator **Ralf Schmitt** nimmt die Angst vor dem Unbekannten und öffnet damit die Herzen seiner Zuhörer für Veränderungen. Sein Wissen zu den Themen Flexibilität, Spontaneität und Fehlerkultur gibt er in interaktiven und humorvollen Vorträgen und Büchern wie „Kill Dein Kaninchen. Wie Du irrationale Ängste kaltstellst“ weiter. Der charmante Speaker, dessen Wurzeln im Improvisationstheater liegen, ist darüber hinaus Geschäftsführer der Impulspiloten GmbH. www.schmitttraf.de
www.impulspiloten.de



sich selbst beschäftigt – um nur nichts falsch zu machen.

Dabei wird die Energie nicht zum Aufdecken von Fehlern verwendet, sondern es wird mit allen Kräften versucht, sie zu vertuschen.

Und warum? Weil wir es so gelernt haben: Fehler werden bestraft. Mit schlechten Noten und Hausarrest oder später mit Gesichtsverlust und Karriereaus.

Ein Fehler – ist ein Fehler – ist eine Lernchance!

Um eine positive Fehlerkultur zu etablieren, müssen alte Denkmuster nach und nach auf den Kopf gestellt und der Fehler an sich aus einer neuen Perspektive betrachtet werden.

Denn wenn sich die Rahmenbedingungen in unserer täglichen Arbeitswelt permanent verändern, muss sich auch unser Verständnis von Fehlern anpassen. Fehler zeigen uns Lücken in unserem System. Erst wenn wir es schaffen, sie als Lernchancen anzunehmen und sie in den innerbetrieblichen Weiterbildungsprozess einzubinden, können nachhaltige Innovationen entstehen und Prozesse verbessert werden.

Klare Fehlerkultur – machen Sie aus Misserfolgsvermeidern Erfolgssucher

In diesem Prozess des Umdenkens müssen Fehler nicht unsere besten Freunde werden, aber vielleicht schaffen wir es, sie als unliebsame Verwandte anzusehen. Sie tauchen unangemeldet auf und man muss mit ihnen umgehen, weil sie eben zur Familie dazu gehören.

Dabei sollen Fehler weder gefeiert noch entschuldigt werden, sondern als Anlass für Veränderung und zur Ursachenforschung nachhaltig genutzt werden. Die Basis für eine positive Fehlerkultur sind Offenheit und eine gute Kommunikation. Dazu müssen wir flexibel im Kopf werden und klar auf der Sachebene kommunizieren, um Emotionen von der Reaktion auf einen Fehler zu trennen.

Wichtig ist: Es geht dabei immer um das Tun eines Mitarbeiters und nicht um seine Person und damit um seinen Selbstwert. Das setzt voraus, dass Sie als Vorgesetzter von einem positiven Menschenbild bei Ihren Mitarbeitern ausgehen. Damit vertrauen Sie Ihren Angestellten, dass sie ihre Ziele für sich und das Unternehmen auch erreichen wollen.

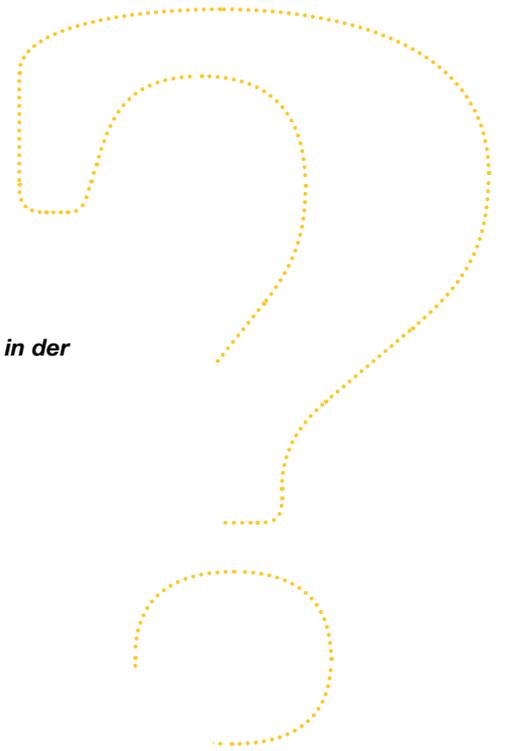
Sind Fehler und damit die Unzulänglichkeiten der Mitarbeiter erst einmal im Unternehmen als Tatsache akzeptiert, muss für jeden Mitarbeiter klar sein, was ihn nach einem Fehler erwartet.

Nicht Fehler bestrafen – sondern ihr Vertuschen

Taucht ein Fehler auf, sollte die erste Frage immer lauten: „Wie lange wissen Sie schon davon?“ Damit werden gleich zwei Punkte deutlich gemacht: Zum einen, dass jeder im Unternehmen Verantwortung trägt, ob nun ein Fehler selbst verschuldet wurde oder von einem Kollegen entdeckt. Zum anderen, dass Schuld nicht darin besteht, dass ein Fehler passiert ist, sondern stattdessen, diesen nicht gemeldet oder durch rechtzeitiges Eingreifen verhindert zu haben. Was darauf folgt, sollte ein transparenter Fehlermanagementprozess sein, um Fehler nachhaltig für das Unternehmen zu nutzen.

So lange Sie in Ihrem Unternehmen jedoch noch Ihre Energie darauf verwenden, über die Schuldfrage zu diskutieren, kann nicht an einer Lösung des Problems gearbeitet werden. Diese veraltete Sündenbock-Kultur schützt nur das dahinterliegende, mangelhafte System im Umgang mit Fehlern. Werden Sie flexibel im Kopf, wechseln Sie die Perspektive und nutzen Sie Ihre Ressource Fehler.





Wissen begeistert › Fragen an Ralf Schmitt



Drei Plätze in Deutschland, an denen Sie nicht vorbei können, wenn Sie in der entsprechenden Stadt sind?

Hauptbahnhof Berlin/Bolero Bamberg/Schmidt Wurst Hamburg.



Drei Plätze auf dieser Welt, die Sie inspirieren?

Es Ponte Mallorca/Flughafen Frankfurt/Mein Wald in Reinbek.



Ihr lustigstes/fröhlichstes Erlebnis bei einem Vortrag?

Vortrag unter einem Baum im Hochsommer – der Vortragsraum war zu heiß.



Womit haben Sie Ihr erstes Geld verdient?

Zeitungsaustragen in einem kleinen Dorf in Franken.



Zum Genießen: Sonnenaufgang oder Sonnenuntergang?

Sonnenuntergang – ich hasse frühes Aufstehen.



Für die Langstrecke: Auto oder Bahn?

Immer die Bahn – da lernt man so schön spontan zu sein und Geduld und tolle Menschen kennen.



Ein Rockstar bittet Sie zum Mitsingen auf die Bühne. Bei wem würden Sie sofort loslegen?

Billy Idol.



Für ein Werk welches Künstlers würden Sie zuhause sofort eine Wand/ein Zimmer/den Garten freiräumen?

Bilder von meinen Töchtern.



Was lesen Sie gerade?

„Nackt“ von David Sedaris.



In welchem berühmten Film hätten Sie gern mitgespielt?

Pulp Fiction.



Welchen Film können Sie sich immer wieder gern ansehen?

Der Ja-Sager.



Ihr Rezept gegen Lampenfieber?

Erfahrung.



Was ist ein zweiter Platz wirklich wert?

Es kommt darauf an, wie viele Plätze es noch gibt.



Wie stolz dürfen Sieger sein?

Die Lorbeeren von heute sind der Kompost von morgen.



Was ist Ihr „special item“ im Dialog mit dem Publikum?

Interesse am Menschen – suche den Bonus und nicht den Malus.

IMPULSPILOTEN

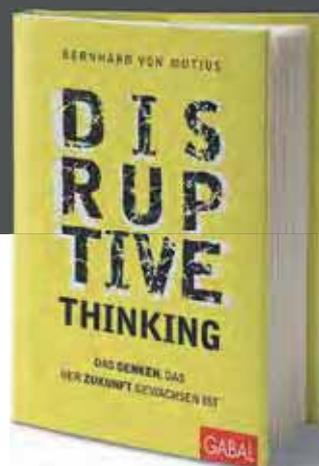
Veranstaltungen verändern



www.impulspiloten.de

Wertvolle Impulse für Ihr Bücherregal!

Mit bewährtem Praxiswissen aus den Bereichen Business, Erfolg und Leben bringen unsere Autoren Ihre berufliche und persönliche Weiterentwicklung voran.



€ 29,90 (D) / € 30,80 (A)
ISBN 978-3-86936-790-3



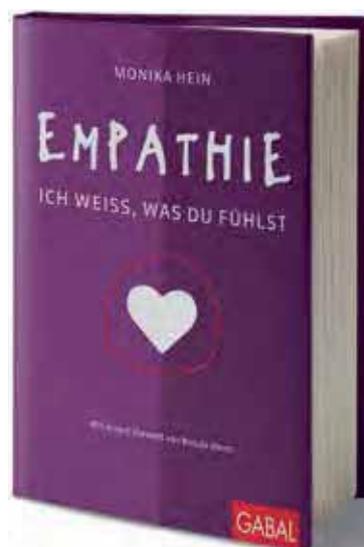
€ 29,90 (D) / € 30,80 (A)
ISBN 978-3-86936-791-0



€ 24,90 (D) / € 25,60 (A)
ISBN 978-3-86936-800-9



€ 29,90 (D) / € 30,80 (A)
ISBN 978-3-86936-822-1



€ 22,90 (D) / € 23,60 (A)
ISBN 978-3-86936-831-3



€ 24,90 (D) / € 25,60 (A)
ISBN 978-3-86936-825-2

WIR BEGEISTERN MENSCHEN

Alle Referenten
dieser Ausgabe der
extended finden Sie
auch auf unserer
Homepage:



www.5-sterne-redner.de