

Stephen C. Lundin | Bob Nelson

Ubuntu!

So arbeiten Ihre Teams entspannt
und effektiv zusammen

REDLINE | VERLAG

© des Titels »Ubuntu!« (ISBN 978-3-86881-200-8)
2010 by Redline Verlag, FinanzBuch Verlag GmbH, München
Nähere Informationen unter: <http://www.redline-verlag.de>

Teil I:

Bei der Arbeit entsteht ein Problem

Ein Morgen in Durban

Die Sonne hängt an diesem prachtvollen, strahlenden südafrikanischen Morgen tief am Horizont. In der Ferne schimmern die Hügel in zahllosen Grüntönen. Auf einem Trampelpfad, der außerhalb von Durban parallel zu einer staubigen Landstraße verläuft, kommen zwei Männer aus entgegengesetzter Richtung aufeinander zu. Ihre Geschichte steht für die Geschichte aller Männer und Frauen, die sich irgendwo auf der Welt auf unbefestigter Straße begegnen. Beide Parteien bringen ein stammesgeschichtliches Erbe oder eine Vergangenheit mit, die zumindest ein gewalttätiges Kapitel enthält. Als sich die Wege der beiden Wanderer kreuzen, ist sich jeder von ihnen der vergangenen Konflikte zwischen ihren Stämmen bewusst und es entsteht ein Moment der Angst. Doch er geht rasch vorüber, verdrängt durch etwas viel Größeres.

Als die Männer zu einem kurzen Gruß innehalten, treten die brutale Geschichte der Auseinandersetzungen zwischen ihren Stammesgruppen und die jüngeren, nicht minder brutalen Erinnerungen an die Apartheid einfach in den Hintergrund und machen Platz für ein breites Lächeln und eine herzliche Begrüßung.

»Sawa Bona«, sagt der eine. **»Ich sehe dich.«**

»Sikhona«, entgegnet der andere. **»Hier bin ich.«** Durch diesen einfachen Austausch existieren die beiden füreinander, denn sie glauben, dass ein Mensch erst durch zwischenmenschliche Beziehungen zum Menschen wird.

In diesem magischen Moment hat ein Angehöriger der menschlichen Rasse einen anderen als solchen anerkannt und eine althergebrachte afrikanische Philosophie erwacht zum Leben, die stärker ist als vergangene Konflikte und mächtiger als der Schmerz der Apartheid: der einigende Geist von Ubuntu.

Ubuntu – die alte afrikanische Philosophie, die auf dem Umstand beruht, dass **alle Menschen eine große Familie sind**. Wir sind alle

ubuntu!

Brüder und Schwestern und gemeinsam auf dieser Erde unterwegs. Hat ein Mensch nicht genug zu essen, sind alle unterernährt. Wird ein Mensch misshandelt, fühlen wir alle den Schmerz. Leidet ein Kind, fließen bei uns allen Tränen. Indem wir andere als Menschen anerkennen, erkennen wir gleichzeitig unsere unauflösliche Bindung an unsere unumstößliche Zugehörigkeit zur Menschheit als Ganzes.

BullsEye Financial Center, Barrington, Illinois

Führt man von Chicago aus auf der US 90 nach Westen, gelangt man kurz vor der Ausfahrt Elgin in das einst verschlafene Bauerndorf Barrington, wo sich Pferde und andere landwirtschaftliche Nutztiere das Land inzwischen mit Bürogebäuden teilen. Als sich Chicago allmählich zur Grenze zu Wisconsin hin ausdehnte, siedelten sich in Barrington verschiedene Unternehmen an und es entstanden etliche Bürokomplexe. Das höchste dieser neuen Gebäude ist das BullsEye Financial Center, wo die Finanzgeschäfte von BullsEye zusammengelegt wurden. BullsEye ist ein großer, global tätiger Einzelhandelskonzern, der über 200.000 Mitarbeiter an Hunderten von Standorten beschäftigt und praktisch jeden erdenklichen Artikel für den Haushalt und dessen Angehörige vertreibt. Wenn man etwas anziehen, darauf sitzen, damit Geschirr spülen oder Wäsche waschen kann, es anschauen oder als Werkzeug benutzen kann, kann man es bei BullsEye kaufen. Oder man kann es bequem in einem BullsEye Financial Kiosk mieten, beleihen oder versichern.

Zu den im Financial Center untergebrachten Bereichen gehören die Leasing-Abteilung, die Hypothekengruppe und die Abteilung für Finanzprodukte für Angestellte.

Im 22. Stock packte Barb Robbins die Wut. Ihre Mitarbeiter hatten ihr gerade mitgeteilt, dass die von der Kreditabteilung weitergeleiteten Anträge unvollständig seien. *Nicht schon wieder*, dachte sie.

John Peterson, der die Kreditabteilung leitete, hatte zu ihren besten Leuten gehört, als er ihr noch unterstellt war. Er war zuverlässig, fleißig und machte kaum Fehler. Wegen seiner hervorragenden Arbeitsmoral und seiner guten Leistungen hatte sie ihn zur Beförderung empfohlen, als im Zuge der jüngsten Konsolidierung ein neuer Managementposten entstand. Der Kredit-

bereich war Johns Fachgebiet. Daher erschien es nur folgerichtig, ihm die Leitung der Kreditgruppe zu übertragen.

Ich bin selbst schuld, dachte Barb, als sie die von Johns Gruppe mangelhaft bearbeiteten Vorgänge durchsah. Dabei gab es an ihrer Entscheidung auch im Rückblick nichts zu rütteln – John war ein herausragender Mitarbeiter gewesen und auch menschlich in Ordnung. Ich weiß noch, wie liebevoll er über seine Familie gesprochen hat. Und er hat sich aktiv für körperbehinderte Kinder engagiert. Sein Bruder litt an Zerebralparese und da kannte John die Probleme einer solchen belastenden Behinderung aus erster Hand. Er setzte sich unermüdlich ein. Doch aus irgendeinem Grund scheint er als Führungskraft nicht zu funktionieren. Dabei muss ihm auch sein Kameradschaftsgeist abhanden gekommen sein. Ich kann nicht länger zusehen, wie seine Abteilung schlechte Leistungen abliefern – das wirkt sich auf meine Kunden aus. Doch bevor ich Nancy informiere, will ich erst persönlich mit ihm sprechen. Das bin ich ihm schuldig.

Barbs Gruppe war eine von fünf internen Finanzabteilungen, denen Johns Kreditteam zuarbeitete. Ihre Abteilung sollte Vorgänge für Kunden abschließen, deren Anträge jetzt unvollständig im Eingangskorb lagen. Möglicherweise würde sie diese Kunden deshalb trösten müssen.

Barb hatte bei BullsEye schon alle Höhen und Tiefen des Marktes durchlebt. Die jüngste Finanzkrise war jedoch die schlimmste, die sie je mitgemacht hatte. In der Firma standen zurzeit alle unter immensum Druck, ihre Ziele zu erreichen. Und angesichts des jüngsten Abschmelzens ihrer Ersparnisse und des Wertes ihrer Eigenheime waren die Kunden besonders nervös. Ihr Vertrauen in sämtliche Finanzdienstleister war bestenfalls brüchig. Jede Verzögerung würde es zusätzlich belasten und das wollte Barb gern vermeiden.

Sie ging zum Aufzug und fuhr zwei Etagen nach oben. Vor sich her schob sie einen Wagen mit zurückgewiesenen Vorgängen. Sie klopfte an Johns offene Bürotür und nahm erstaunt seine Aufmachung zur Kenntnis. Der sonst stets makellos gekleidete

John sah aus, als habe er im Anzug geschlafen. Seine Augen waren rot gerändert.

»John, was ist denn los?«

»Hallo, Barb. Tut mir leid – ich weiß, ich sehe schlimm aus. Kommen Sie doch bitte herein. Wie geht es Ihnen? Ich sehe Sie so selten. Haben Sie Pläne für das lange Feiertagswochenende zum Memorial Day?«

»Wir verbringen das Wochenende zu Hause. John, ich würde sehr gern mit Ihnen plaudern, aber ich muss etwas Ernstes mit Ihnen besprechen.«

»Ich weiß schon, weshalb Sie hier sind, Barb. Die schlampige Arbeit, die meine Abteilung Ihnen geliefert hat, macht mich ganz krank. Ralph war schon hier und Tanya und die übrigen Gruppenleiter kommen bestimmt auch bald. Vielleicht haben sie sich auch gleich an Nancy gewandt. Ich habe mein Team gebeten, länger zu bleiben und die Fehler zu korrigieren, doch die meisten haben sich einfach umgedreht und Urlaubspläne vorgeschoben.«

Johns Anblick stimmte Barb besorgt. Er sah wirklich schrecklich aus. Doch sie konnte ihm das Folgende nicht ersparen.

»John, Sie wissen, wie sehr unsere Gruppe auf die Arbeit Ihres Teams angewiesen ist. BullsEye sichert seinen Kunden die Bearbeitung ihrer Kreditanträge innerhalb einer Woche zu. Doch solange Daten fehlen, können wir die Vorgänge nicht abschließen. Der Termin für diese Kundengruppe ist Dienstag. Und manche der Anträge betreffen sogar Mitarbeiter von BullsEye, John!«

»Ich weiß, Barb. Ich kümmere mich darum. Ich mache mir ja selbst Vorwürfe. Gewöhnlich bleibe ich jeden Tag ein oder zwei Stunden länger, um die Arbeit meiner Leute zu überprüfen. Um zu sehen, ob ich früher da sein muss, um Fehler zu korrigieren. Diese Woche war ich abgelenkt. Das soll aber nicht wieder vorkommen.«

Schon etwas beschwichtigt fragte Barb nach: »Abgelenkt?«

»Mein Vater hatte letztes Wochenende einen Schlaganfall. Diese Woche war die Hölle los. Er wurde aus der Intensivstation

entlassen und wird vermutlich in ein, zwei Tagen in die Rehabilitationsabteilung der Klinik verlegt. Er muss wieder laufen und sprechen lernen. Dass er in die Reha kommt, ist eine gute Nachricht – er hat Glück, dass er noch lebt.«

»Das tut mir sehr leid, John. Ich weiß, dass Sie es mit Ihrem Vater nicht immer leicht hatten, John, aber ich weiß auch, wie gern Sie ihn haben.«

»Ja. Das war wirklich ein Schlag. Er wollte dieses Wochenende mit ein paar alten Kriegskameraden das WWII Memorial in Washington besuchen. Das Denkmal für die Gefallenen des Zweiten Weltkriegs – Sie wissen schon, die große Generation und so. Stattdessen liegt er jetzt im Methodist Hospital. Und weil meine Mutter nicht Auto fährt, muss ich sie ins Krankenhaus bringen.«

»Wie ist seine Prognose?«

»Na ja, er ist 86. In dem Alter steckt man einen Schlaganfall nicht mehr so einfach weg. Selbst wenn die Rehabilitationsmaßnahmen erfolgreich sind, glaube ich nicht, dass er sich je wieder ans Steuer setzen kann. Andererseits hätte er vermutlich sowieso lieber nicht mehr Auto fahren sollen. Die Ärzte meinen, mit einer Gehhilfe müsste er wieder laufen können. Auch sein Sprachvermögen sollte sich bessern. Der alte Knabe ist zäh. Auf jeden Fall war ich in dieser Woche oft im Krankenhaus und konnte daher nicht so viel nacharbeiten wie sonst.«

»Und Ihre Frau Alice? Kann sie nicht helfen?«

John schaute verlegen zu Boden. »Oh ... ich dachte, das wüssten schon alle – die Gerüchteküche und so. Ich bin ausgezogen. Meine Frau bat mich vor einem Monat um eine Trennung auf Probe. Ich war ziemlich am Ende, um ehrlich zu sein. Und als jetzt noch das mit meinem Vater dazukam, war das ein bisschen viel. Der Mai war wirklich nicht mein Monat.«

»Es tut mir sehr leid“, sagte Barb, die sah, wie John litt.

»Alice meinte, ich sei ja doch nie zu Hause – es habe einfach keinen Sinn mehr. Im Grunde hat sie mir vorgeworfen, dass der Job für mich wichtiger ist als meine Familie. Ich weiß wirklich

nicht, was ich tun soll, Barb. Ich weiß, dass ich zu viel gearbeitet habe, aber auf dem neuen Posten bin ich trotzdem kaum über die Runden gekommen. Sie wissen schon – die jüngeren Mitarbeiter meines Teams haben einfach keine Arbeitsmoral mehr. Andererseits sehe ich, wie die vielen Überstunden die Beziehung zu meiner Frau und meiner Tochter belasten.«

Barb wusste nicht, was sie dazu sagen sollte. John tat ihr leid – doch ihr war auch klar, dass Johns Personalprobleme hausgemacht waren. Sie machte Anstalten, zu gehen, weil sie an ihre eigene Arbeit und an das bevorstehende Wochenende dachte.

»Ich bleibe übers Wochenende und werde die Unterlagen selbst vervollständigen, Barb. Meine Schwester fliegt her, um mir mit meinem Vater zu helfen. Ich kann die drei freien Tage komplett im Büro verbringen, wenn nötig. Ich arbeite dreimal so schnell wie meine Leute, was ich ihnen auch immer sage. Ich schaffe die nötigen Korrekturen schon.«

Da klingelte Johns Telefon. »Ja, John hier. Ja, ich habe Ihren Anruf schon erwartet. Alles unter Kontrolle. Kein Problem. Ich spreche gerade mit Barb. Ich hab's im Griff. Wenn wir Dienstagfrüh wieder öffnen, ist alles fertig. Ich soll gleich Dienstagmorgen zu Ihnen kommen? Sicher geht das. Okay. Alles klar.«

»Das war Nancy«, sagte er – seine und Barbs Chefin. »Sind das auf dem Wagen da die unvollständigen Unterlagen?«

»Ein paar davon, John. Der Rest liegt vor meinem Büro. Würden Sie sie bitte dort abholen?«

»Das ist ja wohl das Mindeste. Ich bitte nochmals um Entschuldigung. Mit meinem Vater und allem ist mir einfach die Zeit davongelaufen.«