

Leadership in Zeiten der Krise

Mehr denn je sind Führungskräfte heute gefordert, ihre Teams durch unsichere Zeiten zu führen. Von kleinen Pannen bis hin zu natürlichen Katastrophen, es gab immer schon Herausforderungen bei der Führung von Menschen.

Schlechte Führung kann erheblichen Schaden verursachen in Zeiten, in der Menschen Führung und Richtung brauchen, um wieder ein Gefühl von Ruhe und Zuversicht zu bekommen.

Eine globale Analyse der internationalen Personalberatungsfirma Odgers Berndtson zeigt jedoch, dass nur 15% der Führungskräfte glauben, dass die Spitzenkräfte ihrer Unternehmen für den Erfolg positioniert sind. Dieser Mangel an Vertrauen ist besonders alarmierend, da 95% der Führungskräfte auch glauben, dass der Umgang mit Störungen, einschließlich unerwarteter Ereignisse wie Pandemien, Klimawandel und sich ständig weiterentwickelnder Technologie, heute für den Erfolg von Unternehmen entscheidend ist. Die Herausforderungen, vor denen Unternehmen **jetzt** stehen, erfordern eine Weiterentwicklung der Führung, ein Umdenken und eine Veränderung der Fähigkeiten. Steve Potter, CEO von Odgers Berndtson U.S., erklärt: "Als Unternehmen haben wir natürlich darüber nachgedacht, was dies für uns bedeutet und nehmen Veränderungen durch den Einsatz künstlicher Intelligenz, durch die Preisgestaltung, durch zusätzliche Führungs- und Unternehmensangebote und durch andere Dienstleistungen vor, von denen unsere Kunden bei ihren Innovationen für die Zukunft profitieren."

Wie können wir als Führungskräfte sicherstellen, dass wir uns der Herausforderung stellen, durch Krisen zu führen? Sind Sie bereit, Ihr Team durch die aktuelle COVID-19-Pandemie und ihrer wirtschaftlichen Folgen zu führen?



Die Psychologie der Krise

Führungskräfte sollten sich bewusst sein, dass Menschen in einer Krise Informationen anders verarbeiten. Laut dem CDC-Guide zur Kommunikation in Krisen und Notfällen sollten wir die Art und Weise, wie wir kommunizieren, anpassen, um effektiv zu sein.

Vereinfachen Sie Ihre Botschaften. Bei einer Informationsüberlastung können andere die Nuancen der Botschaften übersehen und sich nicht so viele Informationen merken, wie sie es normalerweise tun würden.

Sie sollten auch wissen, dass Menschen an ihren aktuellen Überzeugungen festhalten und sich weigern werden, ihre Routine zu ändern. Es kann zum Beispiel schwierig sein, Menschen davon zu überzeugen, Schutz vor einem herannahenden Sturm zu suchen, wenn das Wetter im Moment schön ist. Bei der aktuellen COVID-19-Pandemie fällt Ihnen vielleicht auf, dass Menschen anfangs zögern, Sicherheitsrichtlinien wie soziale Distanz und Selbstisolierung zu befolgen, wenn sie möglicherweise gefährdet sind. Das könnte daran liegen, dass sie noch nie jemanden krank werden gesehen haben oder die potenziellen Gefahren einer globalen Pandemie verleugnen. Bleiben Sie informiert, indem Sie glaubwürdige Informationen suchen. Beobachten und lesen Sie Nachrichten aus verschiedenen Quellen, um zu sehen, ob sie ähnliche Warnungen verbreiten. Überprüfen Sie, was Sie an Ihr Team weitergeben. Menschen neigen dazu, den ersten Nachrichten, die sie erhalten, zu glauben. Achten Sie also darauf, keine falschen Informationen oder Gerüchte zu verbreiten, die unbeabsichtigt Verwirrung stiften könnten. Geben Sie jedoch so schnell wie möglich korrekte Nachrichten heraus.

Verzögerungen in der Kommunikation verstärken nur die Unsicherheit und die Angst, mit der Ihre Teams konfrontiert sein könnten.

Ihre Kommunikation wird in jeder Krise von größter Bedeutung sein. Einige Führungskräfte werden sich ausschließlich auf die Kommunikation mit den Kunden konzentrieren und wollen sicher sein, dass sie sich gut betreut fühlen und sich der Hilfe des Unternehmens bewusst sind. Denken Sie jedoch daran, dass Sie sich auch auf Ihre Mitarbeiter konzentrieren müssen. Wenn Sie sie beruhigen und mit gutem Beispiel vorangehen können, werden sie engagiert bleiben und weiterhin motiviert für Ihr Unternehmen arbeiten, während Sie gemeinsam unsichere Zeiten durchleben.



Laut einem Artikel der Harvard Business Review über Krisenkommunikation gibt es einige einfache Dinge, die Sie tun können, um Ihr Team in unsicheren Zeiten zu beruhigen. Zuerst sollten Sie sich selbst zentrieren. Nehmen Sie sich einen Moment Zeit, um sicherzugehen, dass Sie Ihren Mitarbeitern und Kollegen ein ruhiges, vernünftiges Verhalten vermitteln können. Wenn Sie Angst haben, geht es schnell, dass Sie diese auf andere übertragen, sie spüren Ihre Angst. Versetzen Sie sich als nächstes immer in die Lage Ihrer Zuhörer. Versuchen Sie ihre Anliegen und ihre Bedürfnisse vorherzusehen.

Sie sollten auch darauf achten, dass Sie selbstbewusst sprechen, auch wenn Sie Unsicherheiten kommunizieren. Sie können ehrlich sein, dass auch Sie in diesem Moment nicht alle Antworten kennen, aber zeigen Sie, dass Sie die Situation noch unter Kontrolle haben. Haben Sie konkrete nächste Schritte.

In turbulenten Zeiten kann die Durchführung konkreter Maßnahmen dazu beitragen, Ihrem Team ein Gefühl der Kontrolle zu geben und ihnen das Gefühl zu geben, dass sie zu einer Lösung beitragen.



ADAPTIVE FÜHRUNG

Es ist auch wichtig, daran zu denken, dass Führungskräfte in einer Krise in der Lage sein müssen, sich schnell anzupassen. Denken Sie daran, dass Ihre erste Reaktion möglicherweise nicht die endgültige ist und dass sich Ihre Gesamtstrategie schnell ändern kann, wenn neue Informationen verfügbar werden. Sie müssen weiterhin neue Informationen aufnehmen und können nicht auf einem singulären Ansatz bestehen, wenn sich die Situation ändert.

Die Landschaft der Geschäftsabläufe verändert sich derzeit stündlich, und die Fähigkeit einzelner Führungskräfte und Unternehmen, den Veränderungsprozess zu übernehmen, ist für den Erfolg entscheidend. Führungskräfte werden sehr schnell erkennen müssen, was notwendig und was entbehrlich ist.

Führungskräfte müssen in der Lage sein, sich schnell zu drehen, um sich an sich entwickelnde Situationen anzupassen.

Schulen, Fitnessstudios und Yogastudios wechseln zu Online-Livestreaming-Kursen. Restaurants wechseln auf einen reinen Abhol- und Lieferservice. Technologieführer entwickeln Apps, die allen helfen, in Verbindung zu bleiben und weiter zu arbeiten.

Eine Möglichkeit, wie sich viele Organisationen an die aktuellen Bedingungen anpassen, ist ihre Mitarbeiter aus dem Homeoffice arbeiten lassen, um die Verbreitung des Corona Virus zu verlangsamen. Eine schnelle Änderung Ihrer Geschäftsabläufe kann schon unter den besten Umständen schwierig sein. Es kann schwierig sein, in einer virtuellen Büroumgebung effektiv zu führen. Marcus Buckingham, Bestsellerautor und Forscher, gab kürzlich einige Tipps zum Thema Führen in Homeoffices.



Er erinnert uns daran, dass das ADP-Forschungsinstitut eine umfassende Studie über das Engagement durchgeführt hat und festgestellt hat, dass einige der engagiertesten Mitarbeiter zu 80 % der Zeit im Ausland arbeiten. Es ist möglich, Ihr Team engagiert und verbunden zu halten, auch wenn Sie sich nicht persönlich treffen können. Er empfiehlt, sich wöchentlich virtuell beim Team zu melden. Buckingham warnt jedoch davor, während dieser Check-ins zu versuchen, ein Therapeut zu sein, indem er auf die Gefühle aller eingeht. Konzentrieren Sie stattdessen die Aufmerksamkeit Ihres Teams und geben Sie ihm ein Gefühl dafür, was es im Moment kontrollieren kann, z.B. Fortschritte bei einem bestimmten Projekt oder die Beantwortung von Kundenanfragen.

Wie Buckingham zu Recht feststellt, „Die besten Die Führer nehmen die Angst und verwandeln sie in Vertrauen“.

DIENENDE FÜHRUNG

Heutige erfolgreichen Führungskräfte übernehmen die Grundphilosophien von dienender Führung, die sich auf die Bereicherung des Lebens des Einzelnen, den Aufbau besserer Organisationen und der Schaffung einer fürsorglicheren Welt konzentriert. In der aktuellen Besorgnis über COVID-19 kämpfen Städte mit der Absage oder Verschiebung von großen Konferenzen, Festivals, Marathons und Filmpremierens und dem Ausfall der entsprechenden Einnahmen. Caterings werden gestoppt. Arbeitsplätze gehen verloren.

Wie Führungskräfte darauf reagieren, ist sowohl auf globaler als auch auf lokaler Ebene von entscheidender Bedeutung. Einige Unternehmen haben angesichts der Stillstände sofortige Maßnahmen ergriffen, um zu helfen. Microsoft hat sich verpflichtet, die Mitarbeiter, die ihre Bürogebäude reinigen, weiterhin auf Stundenbasis zu bezahlen, obwohl sie ihre Teams gebeten haben, von zu Hause aus zu arbeiten. Google hat einen Fonds eingerichtet, der es Zeitarbeitern und Verkäufern ermöglicht, bezahlten Krankenstand zu nehmen, wenn sie Symptome haben oder unter Quarantäne gestellt werden. Sie arbeiten auch daran, eine App für Leute, die online Abholaufträge bestellen, kostenlos zur Verfügung zu stellen, um Restaurants zu unterstützen, die geöffnet bleiben. Die Shine Distillery in Portland begann mit der Produktion und der Verteilung von Handdesinfektionsmitteln, nachdem sie erfahren hatten, dass in ihrer Gegend ein Mangel herrscht. Es gibt noch viele weitere Beispiele und wir hoffen, dass wir weiterhin sehen werden, dass mehr Unternehmensleiter innovative Wege finden, um in einer Krise zu helfen.

Anderen in Zeiten der Not zu helfen, wird auch den Ruf und die Marke Ihres Unternehmens stärken.

Manchmal erfordert eine dienende Führung schmerzhaft Entscheidungen. Kürzlich traf die Stadt Austin, Texas, die schwierige Entscheidung, ihre jährliche South by Southwest® (SXSW)-Konferenz zum ersten Mal seit 34 Jahren abzusagen, nur wenige Tage vor ihrem Beginn. Die Absage dieser Veranstaltung wird dazu führen, dass der Wirtschaft der Stadt über 350 Millionen Dollar an Einnahmen verloren gehen.

Die Stadt konzentrierte sich jedoch weiterhin auf das größere Wohl der Bevölkerung und nicht auf die unmittelbaren wirtschaftlichen Kosten.

Während dies sofort Chaos und Unsicherheit für SXSW als Organisation verursachte, war eine der ersten Maßnahmen, die sie ergriffen, die Zusammenstellung von Ressourcen zur Unterstützung der am stärksten betroffenen lokalen Unternehmen, Künstler und Mitarbeiter der Dienstleistungsindustrie und die Verbreitung dieser Informationen.



Die Prinzipien der dienenden Führung können in Krisenzeiten sehr wirksam sein. Jeffrey Hayzlett, Autor von *The Hero Factor: How Great Leaders Transform Organizations and Create a Winning Culture*, erklärt, dass es bei dienender Führung darum geht, was man für andere außerhalb des Unternehmens tun kann, aber auch darum, seinen eigenen Werten zu dienen und eine Kultur um sich herum aufzubauen, die diese Werte widerspiegelt.

Fördern Sie die Vielfalt des Denkens.

Ermutigen Sie Ihr Team dazu, über den Tellerrand hinauszuschauen und die Perspektive aller zu berücksichtigen, wenn es Zeit ist, etwas zu unternehmen. Geben Sie jedem einen Platz am Tisch? Welchen wertvollen Beitrag vermissen Sie, wenn Sie nicht auf Zusammenarbeit und Ideenaustausch ausgerichtet sind?

Schaffen Sie eine Kultur des Vertrauens.

Gerade in Zeiten der Unsicherheit muss eine Führungskraft transparent sein und ein klares Ziel haben. Die Kommunikation muss spezifisch sein und auf allen Ebenen der Organisation von oben nach unten verbreitet werden. Vertrauen ist verdient und schwer zu reparieren, wenn es einmal gebrochen ist.

Eine selbstlose Denkweise haben.

Denken Sie daran, dass es nicht um Sie geht. Wo wären Sie ohne die Menschen in Ihrem Team? Oder die Kunden, die Sie betreuen? Hayzlett erinnert uns daran, dass viele Führungskräfte den Fehler machen, Menschen und Gewinne als zwei getrennte Themen zu betrachten. Das eine kann man jedoch nicht ohne das andere haben. Zeigen Sie Ihrem Team und Ihren Kunden, dass sie geschätzt werden und tun Sie in schwierigen Zeiten Ihr Bestes, damit sie sich unterstützt fühlen.

Fördern Sie Führung in anderen.

Entwickeln Sie zukünftige Führungskräfte in Ihrem Unternehmen durch Coaching und Mentoring. Nehmen Sie sich die Zeit, jemandem die Grundlagen zu vermitteln, ihn in sinnvolle Gespräche einzubinden oder ihn zu einem Führungskräftetraining anzumelden.

Wenn Sie Ihre Führungskräfte konsequent weiterentwickeln, wird Ihr Unternehmen bereit sein, sich allen Herausforderungen zu stellen, die auf Sie zukommen.

POSITIVE ERGEBNISSE

Wenn es gut gehandhabt wird, kann das Krisenmanagement sehr positive Ergebnisse für Sie und Ihr Team erzielen. Es kann ein Gefühl der Stärke und Ermächtigung und ein erneuertes Gemeinschaftsgefühl entstehen, das sich daraus ergibt, dass man zusammenkommt, um die Unsicherheit zu überwinden.

Unternehmen, die jetzt die richtigen Schritte unternehmen, werden stärker und lebensfähiger werden.

Mit der richtigen Führung kann Ihr Team, Ihre Organisation, Ihre Gemeinde eine Krise nicht nur überstehen, sondern aus ihr lernen und durch sie besser werden.