

9. Das neue **Delphin**Zeitalter!



info@vinzenz-baldus.de

Es wird dringend Zeit für ein neues Denken der Menschen, die nicht mehr alleine egoistisch für sich entscheiden, sondern gesellschaftsweit, weltweit das Wohl aller Menschen im Blick haben. Und das ist, weiß Gott, etwas anderes als ein irgendwie gearteter Neo-Sozialismus als Antwort auf die Verfehlungen des Neo-Kapitalismus.

Wir werden auf unserem Kurs in die Zukunft viele alte Werte neu entdecken müssen. Von Kindesbeinen an. In den Elternhäusern und Schulen. Die moderne Gesellschaft nennt diese alten Werte Sekundär-Tugenden. Es ist an der Zeit, dass wir diese Sekundär-Tugenden wieder zu Primär-Tugenden erklären:

- **Leistungsbereitschaft**
- **Leidenschaft**
- **Zuverlässigkeit**
- **Pünktlichkeit**
- **Aufmerksamkeit**
- **Höflichkeit**
- **Teamfähigkeit**
- **Flexibilität**
- **Kreativität**
- **Dialogfähigkeit**
- **Respekt**
- **Rücksicht**
- **Uneigennützigkeit**





info@vinzenz-baldus.de

Es wird dringend Zeit für eine neue Kultur, die der Welt, der Natur, den Menschen – aber auch den Unternehmen gerecht wird. Es wird dringend Zeit für eine Kultur, die uns den Weg in eine neue und besser Zukunft weist.

DelphinKultur – die neue Leistungskultur!

Nichts ist mehr planbar. Woran kann man sich noch orientieren? Ob als Unternehmen oder als Privatperson? Und in dieser Zeit, in diesem Umfeld spricht auf einmal einer von „Delphin-Kultur“ !?

Eine kritische Würdigung – oder besser: Würdigung der Kritiker - gleich zu Beginn: Ja – ich kann die erste Reaktion gut verstehen, wenn man in der Überschrift liest: „Delphin-Kultur“.

„Aha“, denken sicher jetzt viele Unternehmer, Führungskräfte, Mitarbeiter gleichermaßen bei erster Betrachtung, „da predigen wieder irgendwelche sozialpädagogischen Esoteriker eine Weich-Ei-Kultur, so nach dem Motto: Wir fassen uns morgens am Händchen und kuscheln durch den Tag! Das hat doch mit der wirtschaftlichen Realität nichts zu tun. Das ist doch Flucht ins Kinderreich! Zurück in den geschützten Raum – wir machen die Augen zu – dann sieht uns keiner und die böse Wirklichkeit bleibt draußen. Und in diese Kuschel-Ecke, ja, da mag der Delphin hineinpassen.“

Der Delphin ist das Symbol für Spitzen-Dienstleistung. Das Markenzentrum von BMW führt mit Händlern, Studenten und anderen Interessenten Seminare zur Marken-Entwicklung durch. Und in den





info@vinzenz-baldus.de

Unterlagen führen die Verantwortlichen Marken-Pfleger den Delphin als ein stimmiges Marken-Symbol für BMW an.

Das muss man sich bewusst machen: Der Delphin ist kein Kuscheltier, sondern ein Raubtier – aber eines, das dem Menschen sehr ähnlich ist - strategisch klug, was das Jagen der Beute angeht, jedoch gleichzeitig ein sehr soziales Wesen in seinem Verhalten innerhalb der Delphin-Schule, wie man den Verbund oder Verband nennt, in dem bis zu dreihundert Tiere in einem geschlossenen sozialen System die Weltmeere durchkämmen. Es geht in diesen Verbänden nicht ums Spielen, wie es beim Anblick luftspringender Delphine den Anschein haben mag, sondern um die nackte Existenz, um die Fähigkeit, gemeinsam zu überleben.

Delphine – fast so intelligent wie Menschen!

Ethik-Professor Thomas White von der Loyola Marymount Universität in Los Angeles wies auf dem Kongress der weltgrößten Forscherorganisation auf der Grundlage vielfältiger Studien anhand einer Liste von Kriterien nach:

Delphine erfüllen alle Voraussetzungen, um als Individuum definiert zu werden:

- **Delphine sind emotionsgesteuerte Wesen**
- **Delphine haben positive und negative Empfindungen**
- **Delphine haben die Kapazität, körperlich und gefühlsmäßig intensiv und langanhaltend zu leiden**
- **Delphine verfügen über Selbstbewusstsein**





info@vinzenz-baldus.de

- **Delphine nehmen sich im Spiegel wahr – eine Leistung, die sonst nur Menschen und Menschenaffen vollbringen**
- **Delphine sind in der Lage, ihr Verhalten zu steuern**
- **Delphine erkennen einander**
- **Delphine begegnen sich mit Respekt, sogar mit offener Zuneigung**
- **Delphine lösen komplexe Aufgaben und gehen dabei analytisch und planmäßig vor**

Diese Kombinationen sind nach traditionellem Verständnis allein dem Menschen zu eigen. Wenn der Delphin sie im Laufe seiner fast 60 Millionen Jahre langen Evolution ebenfalls erworben haben sollte, dann stünden ihm ähnliche Rechte zu, wie sie der Mensch für sich beansprucht, argumentiert der Ethik-Professor.

Dann dürften Delphine nicht „wie Sklaven“ für Tiershows vermarktet und zu Hunderttausenden im östlichen Pazifik gejagt und geschlachtet werden. Dann dürften die geselligen Meeressäuger nicht als Eigentum betrachtet, sondern müssten mit Achtung behandelt werden.

Für den Menschen bietet der Delphin nach Ansicht des Experten die Chance, eine Ethik zu entwickeln, die „eine Wende in dem Verhältnis von Homo sapiens und anderen intelligenten Arten auf unserem Planeten herbeiführt“.





info@vinzenz-baldus.de

Die **Welle der Veränderung** kommt mit aller Macht

– nutzen wir sie!

Die riesige Welle eines dramatischen Veränderungsprozesses rollt auf uns zu. Und noch können wir wählen, wie wir uns am besten verhalten - ob wir uns gegen diesen Veränderungs-Tsunami stemmen oder ob wir die Kraft der Welle gestalterisch für uns nutzen.

Das Nilpferd steht für die „**GEGEN-Strategie**“

Bürokratisch, unflexibel, dickfellig, schwerfällig, veränderungs-resistent – das Symbol für all diese negativen, weil bremsenden Eigenschaften ist das Nilpferd.

Von „Nilpferd-Kultur“ spreche ich deshalb, wenn ich mir die politische Tagesdiskussion anhöre und anschau. Es geht um die Verwaltung des Mangels – nicht um die Gestaltung der Vielfalt, der Möglichkeiten der Zukunft.

Deshalb werden all jene ihre Zukunft gefährden, vielleicht sogar verlieren, die ständig danach trachten, Veränderungen aufzuhalten, Gesetze zu formulieren, Mauern zu bauen, die der Welle Einhalt gebieten und uns vor den Veränderungen schützen sollen, solche Gedanken und Vorstellungen führen unweigerlich in den Untergang. Denn die Veränderung ist nicht aufzuhalten. Sie ist schon da.





info@vinzenz-baldus.de

Der Delphin steht für die MIT-Strategie!

Eines muss den Politikern, den Unternehmern und den Arbeitnehmern auf allen Erdteilen klar sein, besonders aber in den westlichen Industrienationen: Unsere Leistungen und Lösungen müssen sich den höheren Anforderungen anpassen.

Der Delphin ist das Symbol der Veränderung!

Es gibt kein treffenderes Symbol für den weltumspannenden Veränderungsprozess als den Delphin. Er sagt uns: Nutze die Welle! Nutze die Kraft, die in ihr steckt. Nimm die Veränderungen aktiv an und wachse daran in eine neue Zeit. Kooperiere mit den neuen Kräften, arbeite mit den neuen Ideen, die rund um den Erdball entstehen.

An die Stelle des ungebremsten Wettbewerbes tritt die Kooperation der „alten“ Wirtschaftsnationen mit den „neuen“ Wirtschaftsnationen, die hungrig sind nach Freiheit für ihre geistigen, kreativen, kulturellen Kräfte, hungrig nach freier Entfaltung ihrer Persönlichkeit, hungrig danach, sich selbst auszuprobieren, sich auf Kurs zu neuen Ufern zu begeben, die Welt kennen zu lernen. Vor allem sind sie bereit, fair zu kooperieren.

Viele sog. Entwicklungs-Länder sind dabei, sich weitaus schneller auf die Veränderungen einzustellen, als wir es tun. Die Bedeutung des Wortes „Entwicklungs-Land“ wächst in eine neue Dimension. Diese Länder leben die Delphin-Eigenschaft der Dynamik viel bewusster, lähmen sich nicht selbst. Die „hungrigen“ Menschen sind ungleich leistungsbereiter, eigenmotivierter, flexibler, kreativer, kooperativer und dynamischer als wir, die Menschen in den „satten Nilpferd-Ländern“.





info@vinzenz-baldus.de

Schon an diesen Eigenschaften zeigt sich, wie stimmig die Delphin-Symbolik ist, wie erstrebenswert eine Delphin-Vision. Wir sollten wieder Entwicklungs-Land werden, zumindest in unserer Denke - hungrig nach neuen Ideen, nach neuen Möglichkeiten, nach neuen Chancen, nach neuen Lösungen.

DelphinKultur ist:

Neues Denken auf Kurs zu neuen Ufern

Der Anteil älterer Menschen steigt sowohl in den Industrienationen des Westens als auch des fernen Ostens. Während wir jedoch von „Überalterung unserer Gesellschaft“ sprechen, haben die Japaner z.B. einen sehr viel besseren Ausdruck geprägt, der völlig andere Optionen und Horizonte eröffnet: „Die Gesellschaft des langen Lebens“.

Sofort wird deutlich: Die Sichtweise in unseren Nationen ist absolut negativ, angstbesetzt, fokussiert auf die Risiken, die scheinbar unlösbaren Probleme. Die Sichtweise in Japan dagegen ist vornehmlich positiv, impliziert Chancen, Möglichkeiten, Lösungen, das Finden neuer Lebensformen, neuen Glücks im Alter.

Die „Betroffenen der alten Denke“ fühlen sich sehr schnell abgestoßen und ausgegrenzt, als Belastung für die Gesellschaft, wertlos und im Weg. Da man ihr Dasein nicht schätzt, sind die älteren Menschen auch immer weniger bereit zu teilen, werden egoistisch und grenzen sich selbst ab.





info@vinzenz-baldus.de

Die „Beteiligten der neuen Denke“ fühlen sich integriert, angenommen, genießen Wertschätzung, genießen die Fülle ihrer Jahre und sind viel eher bereit zu teilen – ihr Wissen, ihre Erfahrung, ja auch ihr Vermögen.

Jeder von uns ist gefragt!

Sie, Du und ich – wir alle sind gefragt. Unser Schöpfer wird uns danach fragen: Was hast Du gemacht mit Deinen Talenten? Wo und wie hast Du Dich beteiligt als Mit-Gestalter, als Mit-Unternehmer im weltweiten Unternehmen Zukunft?

Jeder bringe sich ein mit dem, was er am besten kann. Wir müssen unsere Kern-Kompetenzen zusammenbringen und so Synergien erzeugen in Kombinationen, wie wir sie bis heute vielleicht noch nicht gekannt haben.

Mein Beitrag, meine Vision, mein persönliches Ziel ist es, zusammen mit den Beratern, Trainern, Textern, Projektleitern unseres Servicepeople-Institutes die Dienstleistungs-Qualität von Unternehmen weiterzuentwickeln, vor allem die Persönliche Service-Qualität der Menschen - und sie damit zukunftssicher zu machen – im Zeichen des Delphins.

Unternehmen brauchen Delphine –

MIT-Arbeiter, MIT-Gestalter, MIT-Unternehmer

Die Probleme der Zukunft lassen sich nicht lösen durch bessere Verteilung des Mangels, sondern einzig und alleine nur durch mehr und bessere Leistungen, für Dienstleistungen mit ganz speziellem Nutzen für ganz spezielle Zielgruppen.





info@vinzenz-baldus.de

Dazu braucht jedes Unternehmen „Delphine“ – von oben bis unten. Vom Chef bis zur Aushilfe. Vom Top-Manager bis zum Lehrling im ersten Ausbildungsjahr.

Der Delphin steht für eine ausgeprägte Dienstleistungs- und Service-Kultur nach innen und außen. Kunden wünschen sich „Delphine“, die konsequent für sie da sind.

Kunden wünschen sich Unternehmen und Menschen

- die **Produkte** für sie entwickeln, die exakt auf ihre Bedürfnisse zugeschnitten sind,
- die **Prozesse** gestalten, die sich exakt an ihren Lebensweisen, Zeitplänen und sonstigen organisatorischen Erfordernissen orientieren
- die ihnen **Persönlichkeiten** als Partner zur Seite stellen, die ihnen beim Kaufen helfen, die sie in bester Weise beraten, betreuen, begleiten, bedienen – Menschen, die Spitzen-Leistungen und Spitzen-Service erbringen, Menschen, die besonders sind, Dienstleister, die anders als andere sind:





info@vinzenz-baldus.de

Delphin-Dienstleister sind anders als andere:

- kompetent-er
- aufmerksam-er
- interessiert-er
- einfühlsam-er
- kreativ-er
- kommunikativ-er
- kooperativ-er
- zuverlässig-er
- persönlich-er
- team-orientiert-er
- partnerschaftlich-er
- lernfähig-er
- lösungsorientiert-er

Delphin-Dienstleister sind eigen-motivierte MIT-Unternehmer

- sie identifizieren sich mit Sinn, Vision und Zielen ihres Unternehmens
- sind an Planung und Zielfindung im Unternehmen beteiligt
- übernehmen Verantwortung für die Erreichung von Zielen
- entwickeln ihre Fähigkeiten gezielt weiter
- suchen mutig nach neuen Lösungen
- kooperieren ohne Eifersüchteleien mit anderen
- kontrollieren sich selbst konstruktiv selbstkritisch
- sind fachlich überdurchschnittlich kompetent
- beherrschen alle Spielarten guter Kommunikation
- sind angstfrei und leistungsfähig - ganzheitlich gesund
- wachsen durch konstruktive Rückmeldung ihrer Coachs





info@vinzenz-baldus.de

Sie ziehen Menschen magisch an:

„Delphine“ - mit ihrer Lust auf Dienstleistung und Service!

Delphine - das sind die Unternehmer, die auch in schwierigen Zeiten einen gesunden Optimismus zeigen, die den Menschen in ihren Unternehmen die volle Wertschätzung entgegenbringen, die ihre Mitarbeiter fördern und fordern.

Delphine - das sind auch die aktiven „Lernlinge“ und nicht die passiven Auszubildenden in einem Unternehmen. Junge Delphine sagen sich: „Alle, die erfolgreich-ER geworden sind in ihrem Leben, haben über einen langen Zeitraum mehr getan, als sie Geld dafür bekommen haben. Man muss säen und arbeiten, dann kann man ernten. Ja, ich sichere mir durch meine eigene Arbeitsleistung, durch Mit-Denken und Mit-Gestalten meinen Arbeitsplatz, meine Zukunft. Das überlass ich nicht der Regierung!“

Delphine sind stolz auf ihre Arbeit, identifizieren sich mit ihrem Unternehmen, lieben ihre Arbeit, mögen Menschen, Kunden und Kollegen. Nur Delphine schaffen die Umsetzung des Begriffes „USE to do“ – gestalte jeden Tag „Unvergessliche Service-Erlebnisse“, die zur Kundenbegeisterung führen.

DelphinKultur ist:

eine Unternehmenskultur in Bestform!

Eine solche Kultur entsteht nur dann, wenn sie von oben nach unten und von unten nach oben gelebt wird - wenn auch die obersten Führungskräfte „Delphine“ sind, die all die Delphin-Eigenschaften





info@vinzenz-baldus.de

besitzen, bzw. gezielt daran arbeiten und die alle 4 R einer modernen Delphin-Führungsphilosophie daran ausrichten:

- **R**ichtung!
- **R**egeln!
- **R**ituale!

Und als Basis von allen:

- **R**espekt!

DelphinKultur ist:

WERTschöpfung durch **WERT**schätzung!

Der „Krieg um die Talente“ hat längst begonnen, sagen die sog. „Personal“-Experten. Zwei Dinge daran passen nicht zu einer DelphinKultur: Die Metapher „Krieg“ und der Begriff „Personal“.

Mit-Arbeiter-Entwicklung innerhalb einer Delphin-Kultur führt Menschen aus dem profillosen Gattungsbegriff „Personal“ heraus hin zur „Persönlichkeit“. Unternehmen können in der Zukunft nur noch wachsen, wenn sie ihre Produkte und Leistungen von Persönlichkeiten entwickeln und auf den Markt bringen lassen können, wenn sie ihre Kunden von wirklichen Persönlichkeiten beraten, betreuen, bedienen, begleiten lassen.

Die Gesellschaft sucht den Weg heraus aus der „GEIZ ist geil-Falle“, ist auf der Suche nach alten Werten, die sie neu entdeckt, und nach neuen Werten, die sich aus der Kooperation mit anderen Kulturen ergeben.





„GEIST ist geil“

Das ist die Einstellung, die zur Delphin-Kultur passt, um mal eine Anleihe zu nehmen beim üblichen Straßenjargon.

Die Entwicklung dieser neuen Denke muss in den Unternehmen beginnen. Diejenigen Unternehmen werden gewinnen, die auch den Schatz der Erfahrung der älteren Mit-Arbeiter auf lange Zeit heben und nutzen, die andere Formen von Arbeit entwickeln, die der Veränderung unserer Gesellschaft Rechnung tragen. Dann wird auch die betriebswirtschaftliche Rechnung wieder sehr viel besser aufgehen, als das heute in vielen Unternehmen der Fall ist.

info@vinzenz-baldus.de

