

WARUM DIVERSITY?

Warum lohnt es für die Call-Center-Branche, sich mit dem Thema Diversity näher auseinanderzusetzen? Hier herrscht doch schon viel Diversität. In der Belegschaft selbst und dann im Kontakt zu den verschiedensten Kunden? Warum also dieses Thema vertiefen?

Weil Vielfalt die Chance für Unternehmen ist, gerade in unruhigen Zeiten. Eine vielfältige Belegschaft mit den unterschiedlichsten Menschen ist der Schlüssel für den Umgang mit komplexen Märkten und zukünftig der einzige Weg zum Erfolg. Nur vielfältige Teams lösen komplexe Probleme. In der Arbeitswelt müssen wir lernen, diese Vielfältigkeit erst einmal zu sehen und sie dann zu nutzen!

WAS HEISST „DIVERSITY“?

Diversität wird für eine Unterscheidbarkeit und Kategorisierung von Menschen in verschiedene Gruppen benutzt. In der Arbeitswelt stoßen wir auf folgende gängige sechs Dimensionen von Diversity: Alter, Geschlecht, sexuelle Orientierung, Ethnische Herkunft und Nationalität, Religion oder Weltanschauung und Physische Fähigkeiten.

Warum erfolgt diese Einteilung? Es ist ein Versuch, Menschen erst einmal zu kategorisieren, um Benachteiligungen und Diskriminierungen im Arbeitsleben aufzudecken und im zweiten Schritt dann zu vermeiden. Diese Einteilung hilft einerseits, darauf aufmerksam zu machen, dass diese Benachteiligungen überhaupt existieren. Andererseits sehen die Unternehmen, wo ihre Defizite liegen, und sie können versuchen, sie zu beheben. Genau dies tun viele Unternehmen momentan und nennen es „Diversity“. Dies ist aber zu kurz gedacht und führt zu einer reinen Abarbeitung gutgemeinter Maßnahmen, die oft nicht wirklich fruchten.

BLICKWECHSEL

Unternehmen sollten begreifen, dass ihr Blick viel mehr auf vielfältige Gedanken, Gefühle und Verhaltensformen ihrer Beschäftigten gerichtet sein sollte. Nicht nur auf die sechs Kategorien, die eine

Person qua Existenz mitbringt. Um zu echter Diversity zu gelangen, gilt es herauszufinden, ob und wie die Mitarbeitenden in Unternehmen unterschiedlich arbeiten, unterschiedlich denken, unterschiedlich an Probleme herangehen oder unterschiedlich im Umgang mit sich und dem Umfeld sind. So kann schon eine Abteilung kreativer und damit an sich erfolgreicher werden, indem allein deren Verhaltens- und Denkweisen etwas genauer untersucht werden. Hierbei wird oft ungenutztes Potenzial entdeckt. Allein dies führt schon zu mehr Vielfalt. Wichtig: Dieses Potenzial kann sich nur entfalten, wenn es auch gelassen wird. Das heißt, Unternehmen sollten ihren Beschäftigten mehr vertrauen, statt sie zu kontrollieren. Je mehr Selbstverantwortung die einzelne Person für ihre Arbeit hat, desto besser sieht sie, welchen Beitrag sie für das Unternehmen leistet. Das spornt an. Die besten Ideen kommen aus der Mitte selbst.

HALTUNG

Eine Organisation, in der echte und gelebte Diversity stattfindet, hinterfragt sich permanent, wie es ihrer Belegschaft geht und was sie noch besser machen kann. Dazu braucht es eine positive, offene und neugierige Haltung eines jedes einzelnen – insbesondere des Management - gegenüber Menschen. Diese Haltung überwindet die Denke in den sechs Kategorien, die Zugehörigkeit zu einer diesen Gruppen ist nicht mehr relevant. Die fachliche Qualifikation und die persönliche Kompetenz der einzelnen Person rücken in den Vordergrund. Dann geschieht Diversity. Von allein.



Als Diversity Coach sensibilisiert Anna Engers in Vorträgen und Trainings nicht nur für das Thema Vielfalt, sondern bewirkt auch echtes Umdenken. Ziel ihres neuen Buches „Komplexität von Diversity meistern“ ist es, einen anderen Blick auf das Thema Vielfalt zu bekommen und mit Lust und Laune Diversity noch einmal neu zu denken oder endlich richtig damit zu beginnen.

Infos und Kontakt unter www.anna-engers.com