

Pastor Frank Waterstraat

Kunst der Führungsethik – Führen mit Verantwortung für den Menschen

Ein Diskussionsbeitrag nach LUKAS 10, 25-37

Stand: Januar 2013

„GUTE FÜHRUNG IST GESUNDHEITSMANAGEMENT!“

A Vorüberlegungen

Die Lektüre polizeilicher Fachzeitschriften (z. B. Deutsche Polizei, Der Kriminalist, Polizei und Wissenschaft, Die Polizei¹) unter dem Aspekt „Führung“ ergibt ein disparates Bild dessen, was aktuell unter einer guten Menschenführung verstanden wird. Vermutlich ist diese Frage so alt so alt wie die Frühmenschen, die sich eine wie auch immer geartete Organisation gaben, nachdem zuerst alle machten, was sie wollten, und wenige oder keiner, was er gesollt hätte und der Jagderfolg ausblieb.

Jenseits der Prähistorie wird es unübersichtlich: wer Zeit und Lust dazu hat, könnte die Führungsgrundsätze z. B. der altorientalischen Hochkulturen in Staat und Heer vergleichen (J. B. Pritchard, Ancient Near Eastern Texts), dann die Perser, Griechen (Thukydides, Peloponnesischer Krieg) und Römer (Caesar, De Bello Gallico) hinzuziehen, besonders griechische Philosophen (Platon, Politeia) zum besten Staat befragen, deren Rezeption bei römischen Staatstheoretikern oder Historikern (Cicero, Tacitus) verfolgen und sich weiter durch Mittelalter (Thomas von Aquin) und Neuzeit bewegen. Unsere Nähe zu uniformtragenden Einheiten könnte dazu raten, Carl von Clausewitz (Vom Kriege) zu studieren, auch den älteren Moltke, Ho Chi Minh oder die Publikationen der Bundeswehr zum Prinzip der Inneren Führung (www.innerefuehrung.bundeswehr.de). Wer dann noch nicht zufrieden ist, findet zu „Führung“ 48.600.000 Treffer oder zu „Führungsethik“ 21.100 bei Google (Aufruf am 13.4.2012).

Für mich ist das die erste Erkenntnis: Das Thema guter Menschenführung ist quantitativ und qualitativ äußerst komplex und daher fachlich nur interdisziplinär annäherungsfähig. Ein banaler Satz, dessen Wirkungen nicht banal sind, spätestens dann, wenn die Komplexität des Phänomens „A will, dass B etwas tut“ unterschätzt wird.

So wären m. E. zwei Fehlhaltungen zu vermeiden: Eine heillose Theorielastigkeit einerseits, die z. B. den Guten-Morgen-Gruß des Einheitsführers zu einem aus kommunikationspsychologischer, organisationskultureller und sozialwissenschaftlicher Sicht hochaufgeladenen riskanten Akt deklariert oder

¹ C. Barthel, Kluge Führung kann man lernen, Heft 5/2012, S. 127-134

andererseits eine entnervte Theoriefeindlichkeit, die vor der Komplexität des Phänomens kapituliert und in Beliebigkeit und Fatalismus verfällt.

Ich möchte daher dreierlei tun: 1. Ihnen unterstellen, dass Sie einschlägige Aufsätze in polizeilichen Fachzeitschriften oder z. B. das Handbuch für Führungskräfte der Polizei (M. Kniesel, E. Kube, M. Murck (Hg.), Lübeck 1996) selbstständig einsehen können; 2. feststellen, dass die Zeit nicht reicht, die publizierten Diskussionsbeiträge über Führungstheorien komplett abzubilden; 3. Ihnen eine eigene Annäherung an das Thema darstellen.

Dafür konzentriere ich mich als Theologe auf einen biblischen Text, die Geschichte vom barmherzigen Samariter. Sie finden sie im Lukas-Evangelium in Kapitel 10 in den Versen 25-37. Auch wenn er einer der bekanntesten Texte der Weltliteratur sein dürfte, lese ich ihn einmal vor, um ihn anschließend mit Ihnen durchzugehen.

Lukas 10, 25-37

Der barmherzige Samariter

Übersetzung der Luther-Bibel

25 Und siehe, da stand ein Schriftgelehrter auf, versuchte ihn und sprach: Meister, was muss ich tun, dass ich das ewige Leben ererbe?

26 Er aber sprach zu ihm: Was steht im Gesetz geschrieben? Was liest du?

27 Er antwortete und sprach: »Du sollst den Herrn, deinen Gott, lieben von ganzem Herzen, von ganzer Seele, von allen Kräften und von ganzem Gemüt, und deinen Nächsten wie dich selbst«.

28 Er aber sprach zu ihm: Du hast recht geantwortet; tu das, so wirst du leben.

29 Er aber wollte sich selbst rechtfertigen und sprach zu Jesus: Wer ist denn mein Nächster?

30 Da antwortete Jesus und sprach: Es war ein Mensch, der ging von Jerusalem hinab nach Jericho und fiel unter die Räuber; die zogen ihn aus und schlugen ihn und machten sich davon und ließen ihn halb tot liegen.

31 Es traf sich aber, dass ein Priester dieselbe Straße hinabzog; und als er ihn sah, ging er vorüber.

32 Desgleichen auch ein Levit: Als er zu der Stelle kam und ihn sah, ging er vorüber.

33 Ein Samariter aber, der auf der Reise war, kam dahin; und als er ihn sah, jammerte er ihn;

34 und er ging zu ihm, goss Öl und Wein auf seine Wunden und verband sie ihm, hob ihn auf sein Tier und brachte ihn in eine Herberge und pflegte ihn.

35 Am nächsten Tag zog er zwei Silbergroschen heraus, gab sie dem Wirt und sprach: Pflege ihn; und wenn du mehr aus gibst, will ich dir's bezahlen, wenn ich wiederkomme.

36 Wer von diesen dreien, meinst du, ist der Nächste gewesen dem, der unter die Räuber gefallen war?

37 Er sprach: Der die Barmherzigkeit an ihm tat. Da sprach Jesus zu ihm: So geh hin und tu desgleichen!

B Aspekte guter Führungsethik aus biblischer Perspektive

B1

Und siehe, da stand ein Schriftgelehrter auf, versuchte ihn – die Kunst der guten Antwort

Jesus merkt die Absicht und ist nicht verstimmt. Der Schriftgelehrte bekommt eine direkte, klare, ruhige und fachlich – theologisch in diesem Fall – korrekte Antwort. Jesus hätte sich auch in sein Gegenüber verbeißen können, zumal das Verhältnis zwischen ihm und den etablierten religiösen Autoritäten seiner Zeit, den Rabbinen und Schriftgelehrten z. B., nicht spannungsfrei war. Er streitet sich oft und manchmal auch sehr heftig mit Ihnen über die aktuelle Auslegung der Schriften des alten Bundes, des von uns so bezeichneten Alten Testaments.

Die Liturgie der Situation ist einfach und zielführend. Sie beginnt mit der kompetenzzuschreibenden Anrede „Meister“ und stellt eine zentrale Menschheitsfrage, die nach dem rechten irdischen Leben, das als Lohn mit dem unzerstörbaren ewigen himmlischen rechnen darf.

Jesus nimmt seinen Gesprächspartner ebenfalls kompetenzzuschreibend ernst und fragt auf der Basis von dessen Fachlichkeit zurück: Was steht im Gesetz, was liest du? – also, was sagen dir deine eigene Ausbildung und dein eigenes Berufswissen? Ohne Zögern kommt die richtige Antwort.

Jesus bestätigt das Gesagte und ergänzt sein Ja mit einer persönlichen Zusage: Tue das, so wirst du leben.

Bereits an dieser Stelle wäre der Dialog von Inhalt und Ablauf her komplett: Anrede – Frage – didaktisch gelungene Spiegelung – korrekte Antwort – Bestätigung und zusagende Bekräftigung. Das ist eine auf der Sach- und Beziehungsebene gelungene Kommunikation, ein positives Wechselspiel.

Banal? Vielleicht – aber schreiben Sie den Dialog doch aus der Erinnerung einmal um: Den Beginn ohne Anrede, dann eine aggressive, dämliche oder gehässige Gegenfrage, lassen Sie die Bestätigung weg und die persönliche Zusage oder fügen Sie einen unerbetenen dummen oder vermeintlich flotten Spruch an. Dann haben Sie ein täglich begegnendes Szenario misslungener Kommunikation mit bei den Beteiligten nachwirkendem schalen Beigeschmack oder Ärger – woraus dann der nächste Reibungsverlust erwachsen mag.

B2

Er aber wollte sich selbst rechtfertigen und sprach zu Jesus: Wer ist denn mein Nächster? Da antwortete Jesus und sprach – die Kunst der gelassenen zweiten guten Antwort

Der Schriftgelehrte lässt nicht locker. Er hat sich im Grunde genommen in seiner eigenen richtigen Antwort gefangen und startet einen letzten Versuch, der – bereits fremdbestätigten - richtigen Einsicht doch noch zu entkommen.

Kennen Sie das? Dieses „Ja, aber ...“ ? Dieses nochmalige Aufrollen und Aufnehmen des zur Debatte Stehenden? Das ärgerlich machen kann, weil man die verborgene Absicht merkt und seinem Dialoggenossen sagen möchte: „Ausgehend von dem, was du offensichtlich weißt und fachlich drauf hast, kannst du dir das selbst beantworten.“

Nichts davon. Jesus bleibt gelassen und erzählt geduldig eine Geschichte. Er nimmt sich Zeit. Er geht den Weg des Fragers mit, auch, wenn es ein Umweg ist, auch, wenn der Dialog mit dem Austausch nur der reinen Fachlichkeit und mit einem trockenen Satz beendbar wäre. Jesus spielt das Spiel mit, aber auf seine Weise. Er lässt sich ein ganzes Stück weit führen und übernimmt dabei sanft, aber bestimmt, selbst die Führung und bringt seine Botschaft am Ende klar an den Mann. Alles ohne Aufregung und Erhöhung der Betriebstemperatur.

Es ist eine narrative, nahezu demütige, gelassene Art der Botschaftsvermittlung. Geschichten und Erzählungen transportieren so vermittelt Inhalte und nehmen den anderen mit auf den Weg – natürlich nur dann, wenn er sich nicht wegdreht. Aber das ist nicht vorausgesetzt.

B3

Da antwortete Jesus und sprach: es war ein Mensch, der ging von Jerusalem hinab nach Jericho und fiel unter die Räuber – die Kunst der guten Erzählung

Wir sind immer noch bei einer der zentralen Menschheitsfragen – frei nach Kant (Kritik der reinen Vernunft): Was soll ich tun? Und was darf ich hoffen, wenn ich das Richtige getan habe? Was folgt, ist keine semantische Materialschlacht auf höchstem philosophisch-theologischem Abstraktionsniveau, sondern eine Alltagsgeschichte. In sieben Versen gibt Jesus eine Antwort, die zur Weltliteratur zählt, bis heute einer Rettungs- und Hilfsorganisation den Namen gibt und Millionen Menschen zur Nachahmung angeregt hat und anregt. Sieben Verse. Kein ausufernder Sermon,

keine weitschweifigen Auslassungen, schwadronierenden Belehrungen. Keine Paragraphenreiterei, kein Verweis auf Vorschriften, auf Gruppennormen, auf angeblich Selbstverständliches.

Das Erzählen vom barmherzigen Samariter nimmt den fragenden Schriftgelehrten wiederum ernst. Eine Alltagsbegebenheit illustriert eine Grundfrage des suchenden Menschen, die über Tag und Stunde hinaus weist in die Ewigkeit.

Modern könnte sie ähnlich erzählt werden, ein Ereignis aus dem eigenen Landkreis, der eigenen PI oder Dienstabteilung. Hinter dem isolierten Ereignis scheint eine Grundstruktur des Seins auf. Unaufgeregt, gelassen, folgerichtig erzählt, mit offensichtlichem Vertrauen auf ihre Selbstevidenz. Modern vielleicht so: Erinner dich doch ´mal an den Vorfall in ... den Verkehrsunfall bei ... den Konflikt mit dem Kollegen xy

Eine gute Erzählung nimmt den anderen ernst und mit auf den als gemeinsam gedachten Weg und verdeutlicht Grundsätzliches.

B4

Priester und Levit gehen vorüber – die Kunst der guten Wahrnehmung

Das ist nicht erläuterungsbedürftig im Zeitalter staatlicher Programme zur Förderung der Zivilcourage. Aber es scheint nicht so selbstverständlich zu sein, weder in unserem internen Dienstbetrieb, noch drauß` im Lande, dass es übergangen werden könnte.

Jedenfalls – ich rede vorsichtshalber, um Unterstellungen zu vermeiden, jetzt ausdrücklich von meiner Wahrnehmung – habe ich es in meinem Berufsleben erlebt, dass bei sich abzeichnenden Konfliktlagen zwischen Menschen oder innerhalb eines Menschen bis zur Katastrophe gewartet wurde. Dann auf einmal gab es die „Hab`ich ja schon immer gewusst“ – Fraktion der zig-fach früher Vorübergegangenen.

Die Unkultur des Wegsehens fördert explosionsfähige Gemische und schafft im Extremfall nur Besiegte und Verlierer, verletzte oder traumatisierte Menschen. Das viel bemühte Mobbing gehört hierhin, Sucht, kollegiales Fehlverhalten auf allen Ebenen und in allen Richtungen, drückende Sorgen und Nöte der Kolleginnen und Kollegen auch. Hinsehen, eine Wirkung auf sich zulassen, sind eine Tugend. Fordernd und oft belastend, ohne Zweifel. Aber was ist denn das für eine Alternative, wenn wir uns gegenseitig einfach irgendwo liegenlassen und Vorübergehende sind und nichts weiter?

B5

Ein Samariter aber, der auf der Reise war, kam dahin. Und als er ihn sah, jammerte er ihn – die Kunst der Empathie

Der Barmherzige Samariter lässt sich von der Not des anderen berühren. Er unterbricht seine Planung und hält inne. Dazu bereit zu sein, setzt eine entsprechende innere und äußere Disposition voraus.

Natürlich ist es störend, sich in der Arbeit, der Muße, den Gedanken, dem enggestrickten Zeitraster des Tages oder der Woche durch Querlaufendes beeinträchtigen zu lassen. Unweigerlich gerät das sowieso schon ausgereizte Zeit- und Kraftkontingent an seine Grenzen und auch darüber hinaus. Also wieder arbeiten bis spät in die Nacht oder am Wochenende, wieder zu wenig Schlaf, wieder Ärger mit der Familie oder Freunden oder Vorgesetzten oder Kollegen. Not hält sich nicht an Arbeitszeitregelungen. Dann hängt es an der Reaktion: Wende ich mich ab oder zu?

Nur zur Sicherheit: was daran hängt, ist mir nach 20 Jahren Notfall- und Einsatzkräfteseelsorge präsent, einschließlich der Gefahr eigener Überforderung. Stressbewältigung und Burn-Out-Prävention wären Stichworte. Es geht mir um eine Grundhaltung: lasse ich mich berühren von der Not des Anderen, mache ich mich ansprech- und verfügbar – oder habe ich mir eine Teflon-Beschichtung zugelegt, an der alles abperlt? Noch einmal: Irrungen und Wirrungen im Gefolge von Helfersyndrom, Overprotection und Selbstvernachlässigung sind mir gewärtig.

Aber auch das Gegenteil: die geradezu krasse Distanzierung vom Gegenüber, das Hilfe braucht.

Nur ein Beispiel: Ein Mitarbeiter kommt morgens zur turnusmäßigen Dienstbesprechung mit seinem Vorgesetzten, der sich selbst sehr deutlich beraterische Kompetenz attribuiert. Der Mitarbeiter berichtet von zwei akut aufgetretenen privaten Problemen – u. a. eine schwere, durchaus lebensbedrohliche Erkrankung der Ehefrau – und der Vorgesetzte antwortet wörtlich: „Ich danke für Ihr Vertrauen. Ich gehe davon aus, dass Sie trotzdem Ihre dienstlichen Pflichten erfüllen.“ Weiter geht's mit rein dienstlichen Angelegenheiten. Keinen persönlichen guten Wunsch am Besprechungsende, kein Nachfragen bei der nächsten Begegnung.

Die Beurteilung der Situation überlasse ich Ihnen.

Positiv gewendet: Ein gesundes Maß an Beurteilungsfähigkeit der echten Unterstützungsbedürftig meines Gegenübers, eine realistische Einschätzung der eigenen Möglichkeiten und Mut zur Prioritätensetzung innerhalb unserer überquellenden Terminkalender könnten ein Weg zu qualifizierter Empathie sein.

B6

Und er ging zu ihm – die Kunst der qualifizierten schnellen Hilfe

Am Handeln des barmherzigen Samariters lässt sich ein Strukturmodell wirksamer Hilfe in akuter Not entwickeln, das grundsätzliche Bedeutung hat. Nicht nur körperliche Erste Hilfe, auch psychische lässt sich daran spiegeln.

Der Samariter handelt sofort. Er gafft nicht, zögert nicht, weicht nicht aus. Er setzt sich der Not aus und aktiv mit ihr auseinander.

Dabei riskiert er sich selbst: Er kann nicht wissen, ob die Täter, die den Mann verletzt und ausgeraubt haben, nicht noch in der Nähe sind und den Helfer als nächstes Opfer überfallen. Zwei wichtige Aspekte werden deutlich: Schnelligkeit und Risikobereitschaft. Beides kann, ich wiederhole es bewusst, sehr wohl jenseits körperlicher Erste-Hilfe-Erfordernisse auftreten.

Dieses Beispiel dazu: Eine Kollegin sitzt offensichtlich „völlig fertig“ morgens in ihrem Büro. Die zugewandte Nachfrage ergibt den auf brutale, selbstzerstörerische Art ausgeführten Suizid ihres Vaters. Da können Sie nicht einfach sagen: „Ich danke für Ihr Vertrauen. Ich gehe davon aus ... u.s.w.“, siehe oben. Jetzt, gleich, unmittelbar, sofort ist menschliche Nähe angesagt, Zuhören, Aushalten, Da-Sein, Mit-Tragen, gemeinsames Überlegen, was der Kollegin akut hilft. Und vielleicht entdecken Sie gerade dann, dass Sie in Ihrer eigenen Familienbiographie auch einen niemals wirklich entschärften Sprengsatz haben, bei dem Sie das Gefühl nicht loswerden, dass die gegenwärtige Akutsituation gerade den Zünder berührt hat. Ich wähle dieses Bild bewusst – die „Explosion“ einer solchen inneren Ladung kann Sie im Extremfall handlungsunfähig machen, weil Ihnen die erforderliche Distanz zur Situation fehlt und Sie plötzlich nicht mehr Helfer sind, sondern Betroffener. Oder die Kollegin schildert Ihnen die Auffindsituation und Sie merken, dass Sie sich den aufsteigenden Bildern nicht entziehen könne, Ihnen Distanzierungstechniken fehlen und Sie dennoch Ihre Kollegin nicht sich selbst überlassen wollen.

Natürlich werden Sie die RBS alarmieren oder einen Seelsorger oder eine Seelsorgerin, aber jetzt gerade in diesem Moment sind **Sie** Teil der Situation. Nochmals: Schnelligkeit und Risikobereitschaft entscheiden. Hier und jetzt.

B7

Er goss Öl und Wein auf seine Wunden und verband sie ihm ... brachte ihn in eine Herberge und pflegte ihn ... am nächsten Tag zog er zwei Silbergroschen heraus, gab sie dem Wirt und sprach: Pflege ihn, und wenn du mehr aus gibst,

will ich dir`s bezahlen, wenn ich wiederkomme – die Kunst der verwendungstauglichen interdisziplinären Fachlichkeit

Nein, es entspricht nicht mehr heutigen Erste-Hilfe-Standards. Aber damaligen. Und es geht wieder um die Handlungsstruktur.

Hier ist es das Tun des Notwendigen, direkt und konsequent orientiert an den Bedürfnissen des in Not Geratenen. Das Tun mit eigenen Händen. Der Samariter hätte auch auf den nächsten Reisenden warten können. Er macht, was – nach damaligem medizinischen state of the art – richtig war (offenbar hat es geholfen) und setzt sich regelrecht selbst ein. Er wird sich dabei die Hände schmutzig gemacht haben.

Also: Kompetenz zum Notwendigen und Bereitschaft zum Zufassen, verbunden mit der Hinnahme von, drastisch gesprochen, Blutflecken an Händen oder Kleidung (nebenbei: es gibt von Fälle von verweigerter körperlicher Erster Hilfe mit der Begründung, man habe sich die eigene teure Kleidung nicht ruinieren wollen).

Wieder ist es das Sich-aussetzen, das Die-Not-an-sich-Heranlassen. So dicht, dass sie mir Flecken verursacht. Die an Händen und Hemd kann man abwaschen, die seelischen können hartnäckiger sein. Je kompetenter ich bin im Umgang mit menschlicher Not, desto eher kann ich mich so einsetzen, dass es gut weitergeht mit meinem Nächsten und mit mir.

Und noch etwas Strukturelles: Ich muss nicht alles selbst zu Ende bringen. Der Samariter nutzt antike Transportmöglichkeiten und Beherbergungsangebote und setzt sich wiederum selbst ein. Modern gewendet: Das Wissen um bestehende, ergänzende Hilfsmöglichkeiten entlastet Akuthelfende und erweitert den Kompetenzrahmen.

Konkret aus meiner seelsorgerlichen Perspektive: Der Kollegin, die schwer an dem Suizid ihres Vaters trägt, können Sie im Sinn interdisziplinärer Fachlichkeit sich selbst, vertraute Kolleginnen und Kollegen, die RBS, Seelsorgende, Mitarbeitende von SWD oder MD und ...??? ... anbieten. Das ist kein Wegschieben, sondern ein wohl überlegte Verstärkung der eingesetzten und für den ersten Zugriff verfügbar gewesenen Kräfte. Voraussetzung ist, dass ich meine eigenen Strukturen kenne!

B8

Wer ist der Nächste gewesen dem unter die Räuber Gefallenen? – die Kunst der klugen Frage

Die Erzählung ist zu Ende. Ein „... und die Moral von der Geschichte“ unterbleibt. Keine den Zuhörer entmündigende Abschlussbelehrung oder nochmalige Zusammenfassung für Amnäsiegefährdete, wie bei manchen Radionachrichten neuerdings. Sondern eine Frage, die dem Schriftgelehrten Kompetenz attribuiert und sie abgerufen haben möchte.

Er entzieht sich nicht, sondern sagt kurz und trocken das Selbstevidente. Damit ist es gut. Kein Nachkarten mit „siehste, jetzt bist du sogar selbst drauf gekommen“, kein scheinheiliges Lob, keine schwüle Anerkennung von oben herab.

Jesus geht gleich einen Schritt weiter – dazu unten noch etwas. Die Erzählung hat beim Gegenüber von Jesus Kompetenz freigesetzt.

Pädagogisch, genauer, didaktisch und methodisch ein Lehrstück: seinen Dialogpartner genau dort abgeholt, wo er steht, ihn ernst genommen, behutsam auf der Basis des gemeinsam Bekannten eine neue Perspektive gewiesen, ihn selbst zu deren Bestätigung gebracht und einen abschließenden, sich aus dem bisherigen didaktischen Duktus ergebenden Imperativ folgerichtig formuliert.

Wir wissen natürlich nicht, wie der Schriftgelehrte sich weiter verhalten hat. Das fasse ich als Frage an mich auf: was würde ich tun? Wenn es so ankommt, wäre die innertextliche Didaktik nach fast 2000 Jahren genau für mich wirksam. Wirkmächtig, wie Gottes Wort ist.

B9

Tue desgleichen! – die Kunst der folgerichtigen Tat

Darauf läuft alles hinaus und so schließt sich für mich der Kreis. Kenntniserwerb von Führungstheorie ohne Handlungskonsequenz ist Vernichtung von endlicher Lebenszeit. Jesus nimmt, vielleicht eine überraschende Aussage an dieser Stelle, wiederum seinen Dialogpartner äußerst ernst, so ernst, dass er erwartet, der theoretisch nachgewiesenen Einsicht möge nun die adäquate Handlung folgen. Nur wer ein echtes Gegenüber ist, ein vollgültiger Partner, kann diese Leistung erbringen: just do it. Jesus möchte kein folgenloses Theoretisieren, sondern einen Dialog mit Anwendung. Tu desgleichen. Nicht: Überlege doch ´mal, denk´ ´mal nach, sieh doch ´mal, schau mer ´mal – nichts davon. Glasklar: Tu desgleichen. Aber nach dem zurückgelegten Weg, der mit dem Partner ein gemeinsamer war. Also kein von oben herab stumpf durchgedrückter Befehl (wenn der Sohn Gottes schon darauf verzichtet ... ?!), sondern nach Einsichtsermöglichung die Aufforderung zur Konsequenz.

Versuch eines Fazits:

Ich habe mich bemüht, Ihnen anhand eines sehr bekannten biblischen Textes meine Ideen im Mosaik guten Führungsverhalten darzustellen. Ich halte Führung für eine Kunst, die immer wieder neu gestaltet werden muss, aber auch kann und fasse Ihnen die Aspekte dieser Kunst, die ich beim barmherzigen Samariter gefunden habe, noch einmal zusammen:

- Die Kunst der guten Antwort

- Die Kunst der gelassenen zweiten guten Antwort
 - Die Kunst der guten Erzählung
 - Die Kunst der guten Wahrnehmung
 - Die Kunst der Empathie
 - Die Kunst der qualifizierten schnellen Hilfe
 - Die Kunst der verwendungstauglichen interdisziplinären Fachlichkeit
 - Die Kunst der klugen Frage
 - Die Kunst der folgerichtigen Tat
-