



Nur wenn Prozesse richtig funktionieren, können Mitarbeiter und Unternehmen erfolgreich sein. Kommt es zu Verzögerungen oder gar zu Stauungen im System, droht dem Unternehmen – ähnlich wie bei einem menschlichen Organismus – der Infarkt.

Viele Unternehmen haben erkannt, dass es für ihren Erfolg wichtig ist, Stress zu reduzieren. In dieser Absicht legen sie ihr Augenmerk auf die Optimierung von Prozessen. Sie analysieren und beseitigen, was den optimalen Ablauf stört: Wo sind Vorgänge zu kompliziert? Wo kann doppelte Arbeit vermieden und Abläufe durch neue Methoden und Tools erleichtert oder ersetzt werden?

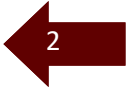
## Die kapieren das einfach nicht!

„Da machen wir uns Gedanken wie wir Abläufe besser hinkriegen und dann ziehen die einfach nicht mit!“ Das denken viele Führungskräfte. „Die Pfeifen in ihren Büros haben doch keine Ahnung von dem, was wirklich abgeht.“ So denken viele Mitarbeitende. Wo also sind die Konstruktionsfehler?

**Fehler Nr. 1** Oft wissen die Menschen, die sich täglich in den Prozessen stecken viel mehr als ihre Vorgesetzten. Weil aber sowohl viele Führungskräfte als auch Mitarbeitende hartnäckig an den Mythos glauben, dass Chefs am meisten wüssten, am besten führen könnten und Verantwortung nur bei ihnen liegen sollte, bleiben viele sinnvollen Vorschläge aus der gelebten Praxis unberücksichtigt.

**Fehler Nr. 2** - Menschen verweigern sich oft, wenn über ihre Köpfe hinweg entschieden wird. Sie gehen in Widerstand - egal wie gut eine Methode oder Tool vielleicht ist. Das kommt Unternehmen teuer zu stehen. Man denke nur an die die viele Software, die gekauft und nicht genutzt wird.

Fehler Nr. 3 - Prozessoptimierung konzentriert sich oft fast ausschließlich auf die Verhaltensebene. Doch Handeln oder die Verweigerung der gewünschten Verhaltensänderung - ist die Folge innerer Beweggründe. Von arbeitsbezogenen Bedürfnissen, die dauerhaft unerfüllt bleiben. Sie bleiben meist im Dunkeln.



Prozessoptimierung ist also mit grundsätzlichen Themen zwischenmenschlichen Zusammenwirkens verwoben. Daher stellt sich auch eine grundsätzliche Frage:

Anstatt neue Methoden und Tools anzuweisen und zu erwarten, dass Menschen sich daran anpassen, **wäre es nicht klüger, den Menschen ins Zentrum unternehmerischer Überlegungen zu stellen?** Mitarbeitende direkt zu fragen, was sie fachlich und (zwischen-)menschlich brauchen, um optimal zu arbeiten? Ihnen nicht fertige Lösungen vorzugeben, sondern sie zu befähigen, selbst die besten Möglichkeiten zu finden? Sie in die Entscheidungen über Prozesse einzubinden?

Prozesse ... da gibt's klare Vorgaben, was sonst!? Einfache Mitarbeitende sollen mit bestimmen? ... „Wie soll das gehen?“ „Ja .. und die Führungskräfte, was machen die?“

## Fragen, Skepsis, Neugierde? ... Herzlich willkommen!

Wir unterstützen Sie gerne dabei, in Ihrem Unternehmen Stress durch Widerstand zu reduzieren. Indem wir gemeinsam daran arbeiten, Prozesse so zu optimieren, dass Abläufe klar strukturiert, individuelle und Team-Bedürfnisse erfüllt, der Teamspirit gestärkt und die Weichen für mehr Selbststeuerung gestellt werden.

Linda Theurer & Eva Wagner