HELMUT HEIM
Coaching
Entwicklung
Gespräch
Training

Faktor Mensch in der Logistik – Emotionen erfolgreich nutzen!

Wie aus Betroffenen Beteiligte werden und somit Teil von Lösungen und des nachhaltigen Erfolgs

„Es ist unsere größte Investition seit Jahren!“, „Wir haben uns für die leistungsfähigste Förderanlage und die beste Software entschieden!“ und „Die prognostizierte Leistung ist enorm!“. So oder ähnlich klingen die Stimmen im Umfeld von Optimierungs- oder Veränderungsprozessen nicht nur im Umfeld von Logistik, Lager oder Warenwirtschaft. Es sind die lauten Stimmen, voll Selbstbewusstsein und Euphorie.
Doch wo es laut zugeht, da gibt es auch leise Töne. Freilich kaum zu hören, doch ganz sicher vorhanden. Ganz konkret spreche ich hier von den Tönen wie Skepsis, Angst vor Veränderung und der allzu menschlichen Frage: „Welche Konsequenz hat das alles für mich persönlich und wo bleibe ich dabei als Mitarbeiter?“

Im Rahmen der Überlegungen zur Kernfrage: „Was tue ich, um den Erfolg so wahrscheinlich wie möglich zu machen?“ sind die Verantwortlichen gut beraten, wenn sie den Faktor Mensch und die mit Sicherheit aufkommenden Gefühle, gleich ob negativ oder positiv, ernst nehmen und in Ihren Überlegungen berücksichtigen. Am Besten von Anfang an!
Ich plädiere hier für Offenheit, Transparenz und Ehrlichkeit. Informieren Sie schon im Prozess vor der Entscheidung alle Betroffene von Ihrem Vorhaben. Vielleicht bei einem Gespräch. Schaffen Sie Gelegenheiten, zusätzliche Informationen und Wissen aus dem Kreis Ihrer Mitarbeiter zu erhalten, ja im wahrsten Sinne des Wortes „abzuschöpfen“. Eine Idee, zum Beispiel, ist ein

moderierter Workshop für alle Mitarbeiter (Gruppen bis max. 20 Personen), bei dem Antworten auf vorher klar formulierte Fragen gesucht werden. Darüber erhalten Sie ganz sicher weitere Aspekte, die zur Findung einer optimalen Entscheidung beitragen. Und Sie können erkennen, wo es gilt, Wissenslücken zu schließen. Denn es ist erwiesen, dass Veränderungsangst am effektivsten mit gezielter Wissensvermittlung einzudämmen ist. Informieren Sie z. B. über die geplante Technik und wie die Schulung der Mitarbeiter ablaufen wird. Bringen Sie Mitarbeiter mit Testgeräten in Kontakt. Oder nehmen Sie eine Abordnung aller Hierarchieebenen und besuchen ein Unternehmen, das mit ähnlicher Technik arbeitet als Anschauungsunterricht. Über Geben und Nehmen schaffen Sie eine Kultur des Miteinanders und fördern den Austausch fachlich wie menschlich. Stellen Sie in diesem Zusammenhang alle externen und internen Projektbeteiligten vor: Wer macht was und wen kann ich zu was ansprechen? Achten Sie darauf, dass der regelmäßige Informationsfluss vor und während des Projektes aufrecht erhalten bleibt. Das kann über Team- und Gruppenleiter bei regelmäßigen Teamsitzungen gewährleistet werden. Somit beugen Sie unwillkommenen Ereignissen und (menschlichen) Störfaktoren vor. Denn Sie werden den Ausspruch kennen: Wo Informationen fehlen, da wachsen die Gerüchte!

Nichts ist Selbstverständlich

Nun vermuten wir wahrscheinlich, dass die Hürde Furcht und Zweifel hauptsächlich bei den Arbeiterinnen und Arbeitern wie Kommissionierer, Staplerfahrer oder Verpackern auftauchen wird. Wo auch sonst!? Ja, in einem gewissen Maße sicherlich. Jedoch in erster Linie stehen hier Teamleiter, Gruppenleiter und Vorarbeiter (oder wie auch immer der Titel lautet) und das aus nachvollziehbaren Gründen. Denn auch für die Führungskräfte bedeutet das Neue mindestens einen Schritt auf Neuland.

Zum einen wegen der Ungewissheit, die auf alle zukommt. Zum anderen, und das ist oft markanter, weil mit dem Veränderungsprozess auch neue persönliche Herausforderungen in der Führungsarbeit und in der Kommunikation sowohl mit dem Team als auch mit dem Vorgesetzten notwendig werden. Zum Beispiel stellen sich Führungskräfte die Frage: „Was sage ich meinen Mitarbeitern, wenn ich auf die anstehenden Neuerungen angesprochen werde?“, „Wie gehe ich mit den Sorgen meiner Mitarbeiter wegen dieser Veränderungen um? Werde ich unliebsame Entscheidungen durchsetzen oder gar selbst treffen müssen“ oder „Womit stelle ich sicher, dass mein Team trotz Unsicherheit seine Leistung beibehält?“. Vielleicht heißt die Frage des Teamleiters aber auch „Wie reagiere ich selbst, wo mich doch die gleichen Sorgen plagen wie meine Mitarbeiter.

Es ist fatal, wenn wir davon ausgehen, dass unsere Führungskräfte wie selbstverständlich jeder Erneuerung positiv gegenüberstehen und uns vorbehaltlos mit „Hurra“ folgen.

Ein „JA“ bedeutet 50 % des Erfolges

Natürlich ist so gut wie jedem Mitarbeiter klar, dass der Fortschritt vor den Firmentoren nicht Halt macht und Wandel oder Weiterentwicklung dazu da sind, den Bestand und den Erfolg eines Unternehmens zu sichern. Das klingt rational. Nein, das ist rational. Doch der Faktor Mensch beruht auf Emotionen. Deshalb ist es einfach menschlich, wenn der Mitarbeiter hier einen kritischen (meist innerlichen) Dialog über das Für und Wider führt.
In dem wir ihnen einen geschützten Rahmen bieten und ihnen ehrliche Wertschätzung entgegenbringen, können wir an diesem kritischen Dialog teilhaben.
Hier kann es helfen, gemeinsam mit den Führungskräften einen intensiven

Blick auf die einzelnen Teams, auf die gegebene Situation und auf die anstehende Veränderung zu werfen:

- Was genau wird anders?
- Wird uns die Veränderung Kraft kosten oder wird sie uns Erleichterung bringen?
- Haben wir das Gefühl, es lohnt sich das Alte aufzugeben und in das Neue zu investieren?

Und dann:

- Wie sind wir aufgestellt?
- Wie können wir vorgehen?
- Welche Werkzeuge haben wir bereits?
- Wo müssen wir noch was ergänzen?
- Wie lassen sich die gewonnen Erkenntnisse später im Projekt sowohl innovativ als auch vorbeugend weiterverwenden.

Planen Sie diese ein, zwei oder drei Tage Zeit ein (je nach Umfang oder Emotionalität des Projektes).
Denn unsere Aufgabe, ja unsere Chance ist es, mindestens unsere wichtigsten Mitarbeiter dort abzuholen, wo sie sich gerade Gedanklich und Emotional befinden. Widerstände und Veränderungsängste helfen wir somit überwinden. Hilfreich und ermutigend für Ihr Vorhaben ist dabei gewiss auch die Erfahrung von Menschen, die Veränderungen bereits erfolgreich geschafft haben.

Eine Überraschung

Mit dieser Einstellung, den unterstützenden Maßnahmen und unserem

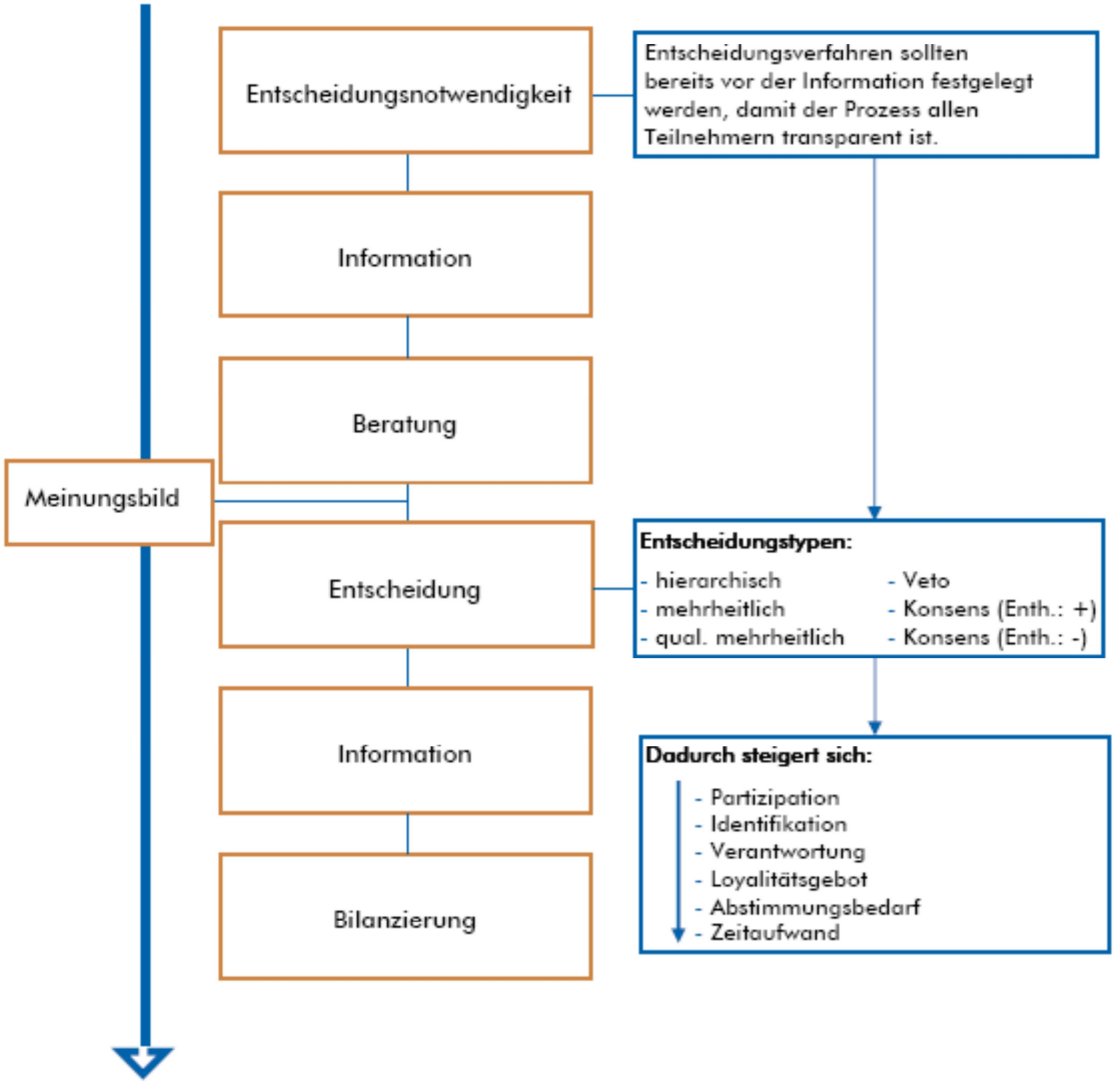
Vertrauen, dass unsere Mitarbeiter mit ihrem Knowhow, ihrer Erfahrung sowie ihrer Loyalität am Besten wissen, was für das Projekt und das Unternehmen die optimale Lösung in punkto Faktor Mensch ist, können wir zuversichtlich Veränderungsprozesse angehen und verwirklichen.
Und überrascht werden wir in der Regel feststellen, dass 95 % unseres Teams – von der Führungskraft bis zum Zeitarbeiter - das Gleiche wollen wie wir selbst. Der wesentliche Unterschied ist jedoch: Aus Betroffenen wurden Beteiligte, die mit dem Kopf und vor allem mit dem Herzen hinter UNSEREM Projekt stehen und mit diesem „JA" schon einen Löwenanteil zum Erfolg beitragen.

Presseartikel von Helmut Heim

Ca. 5.800 Zeichen
+ 1 Graphik „Entscheidungsprozess“
+ Biographie

Ansprechpartner:
Helmut Heim
Managementtrainer
Tel.: +49 (0) 9871 706460
Mobil: +49 (0) 175 2593063
E-Mail: h.heim@helmutheim.de
Adresse:
Eichenstraße 1a
D-91575 Windsbach

Entscheidungsprozess - grafische Darstellung -



Der Autor:

Helmut Heim ist seit 2004 selbständiger Managementtrainer und Coach.

Als Prozessbegleiter „Potenzialfaktor Mensch“ begleitet er gewerbliche Teams und Führungskräfte im Umfeld von operativen Abteilungen/Profit-Centern aus den Bereichen Lager, Kommissionierung, Warenwirtschaft, Distribution sowie der industriellen Produktion als Personalentwickler, Moderator, Trainer und Coach.

Belastbare Projekte belegen, dass Investitionen in den „Faktor Mensch“ einen gravierenden und nachhaltigen Beitrag zum Erfolg von Projekten leisten können.

Außerdem bietet er offene Seminare an, um junge / unerfahrene Führungskräften für eine erfolgreiche Mitarbeiterführung zu schulen und in die Aufgabe zu begleiten.

Ausbildungen:

2. Beruf:
Personzentrierter Berater/Coach (GwG), Teamtrainer (bsj), Psychotherapeutischer Heilpraktiker (HPG)

1. Beruf:
Verkehrsfachwirt (DAV), Speditionskaufmann (IHK).

Erfahrungen:
15 Jahre in der Logistikdienstleistung, davon 10 Jahre als Abteilungsleiter; 4 Jahre als verantwortlicher Personaler / Niederlassungleiter in der Personaldienstleistung mit gutem Einblick in alle Facetten der Personalarbeit. Seit 2004 in Vollexistenz selbstständig.

Webseite: http: www.helmutheim.de/prozessbegleiter_potenzial_mensch.htm