



Prinect Anwendertage, 24. und 25. April 2009

Menschen und neue Technologien: Lust statt Frust

Erhard Ziesecke

HEIDELBERG





Bundespräsident Horst Köhler :

„Keiner kann
dauerhaft Vorteile
nur für sich
schaffen“.





Der Erfolg eines jeden Workflow-Projektes hängt maßgeblich von der Unterstützung aller Mitarbeiter im gesamten Betrieb ab.



Die Frage, die wir uns stellen müssen, lautet:

Was bestimmt das Verhalten unserer Mitarbeiter?

- genetisch bedingt (Temperament)
- emotional konditioniert (Lob, Gewöhnung, Tadel)
- sozial motiviert (soziale Erfahrungen und Verhaltensregeln)

Es sind die Erfahrungen, Gefühle, Hoffnungen, Ängste, die einen Menschen im Laufe seines Lebens geprägt haben und sein Verhalten bestimmen!



Verhalten wird im Wesentlichen dadurch bestimmt, dass ...

solche Handlungen ausgeführt werden, die

- eine Belohnung nach sich ziehen,
- einen positiven Gefühlszustand erzeugen,
- einen unangenehmen Zustand beenden.



Gewohnheiten tragen Belohnung in sich

- Es macht bekanntlich Spaß, Dinge schnell, präzise und wie gewohnt auszuführen.
- Es reduziert die Furcht vor der Zukunft und vor dem eigenen Versagen.
- Jede Umstellung stellt ein gewisses Risiko dar.
- Eine neue Arbeitsweise wird uns nur dann motivieren, wenn sie eine wesentlich stärkere Belohnung verspricht, als es das Festhalten am Gewohnten liefert.

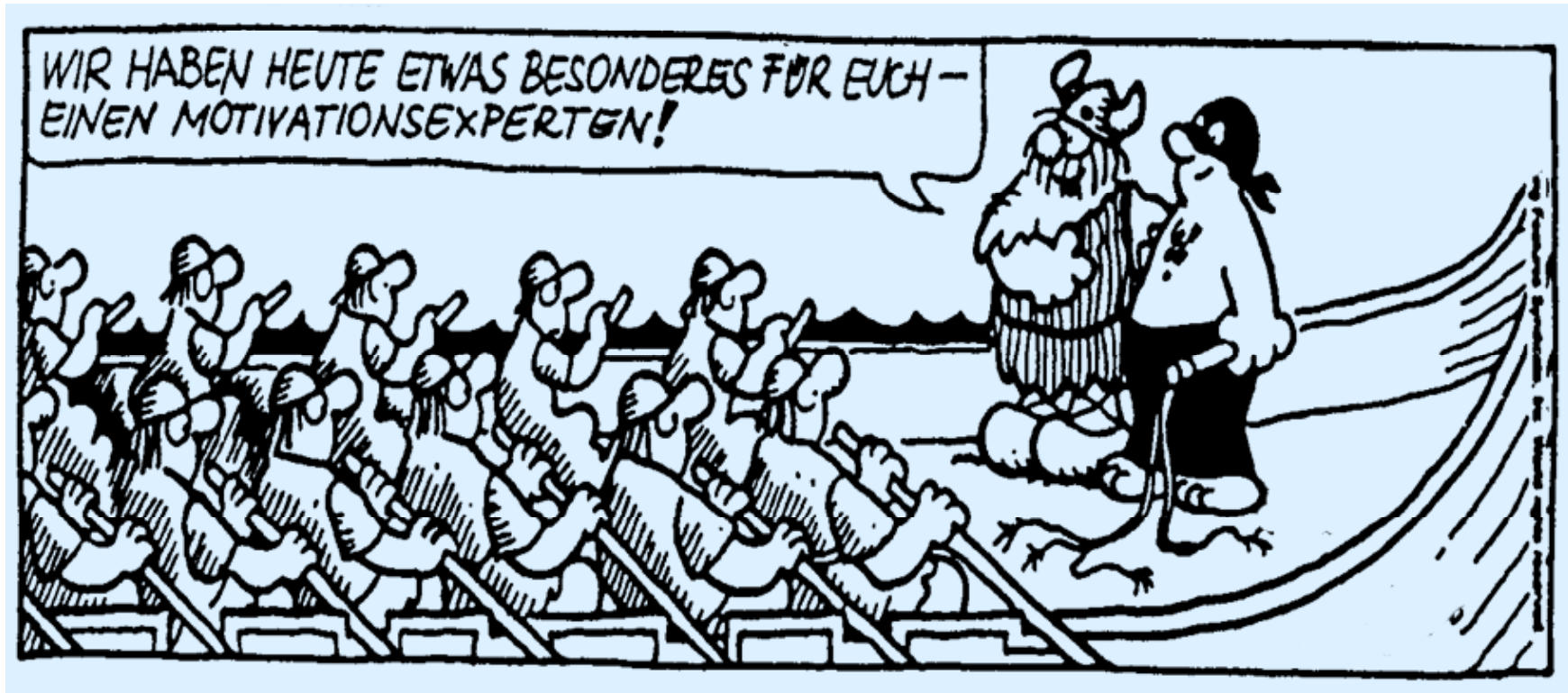


Drei mögliche Strategien:

1. Arbeitsweisen anordnen

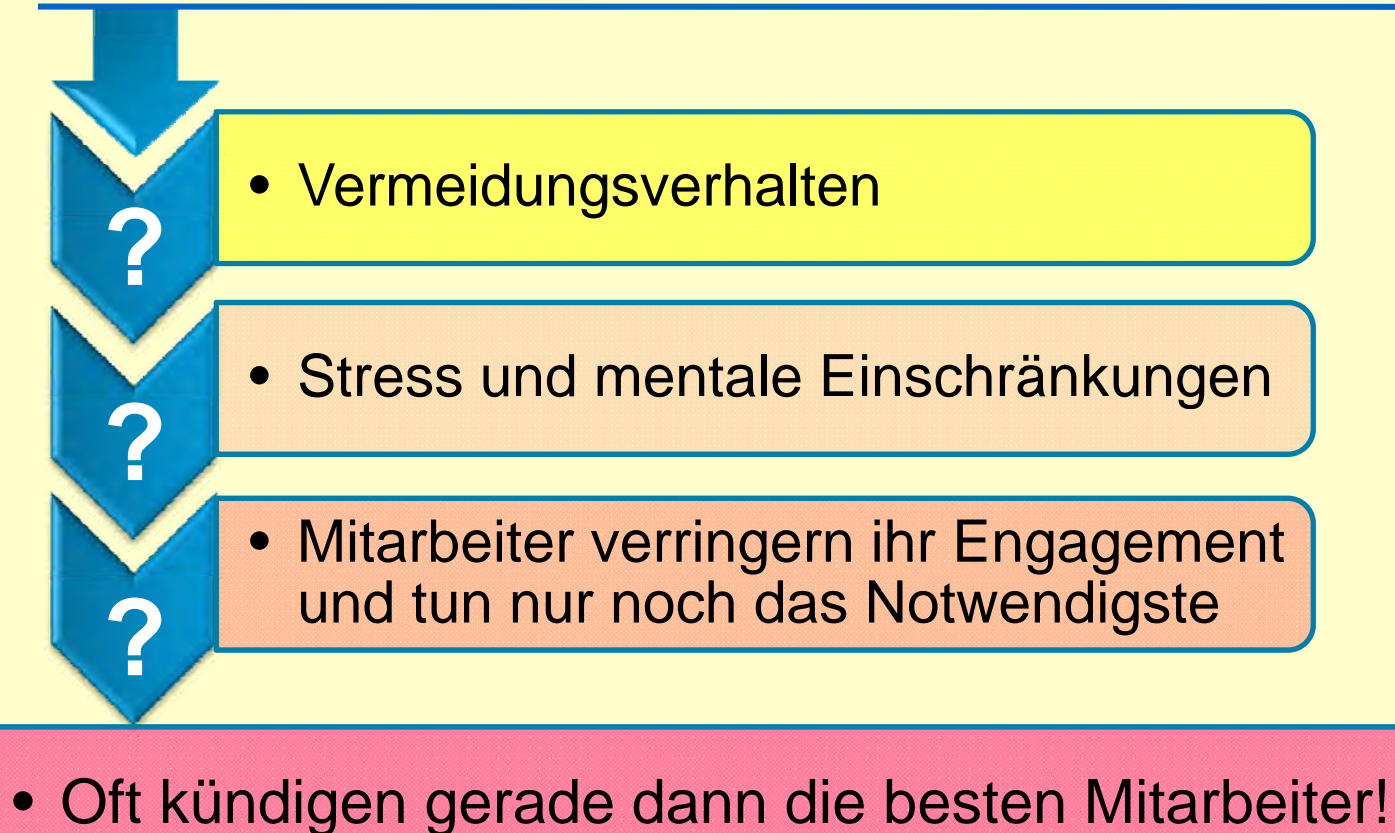
2. An die Einsicht appellieren

3. An den Persönlichkeitstyp orientieren



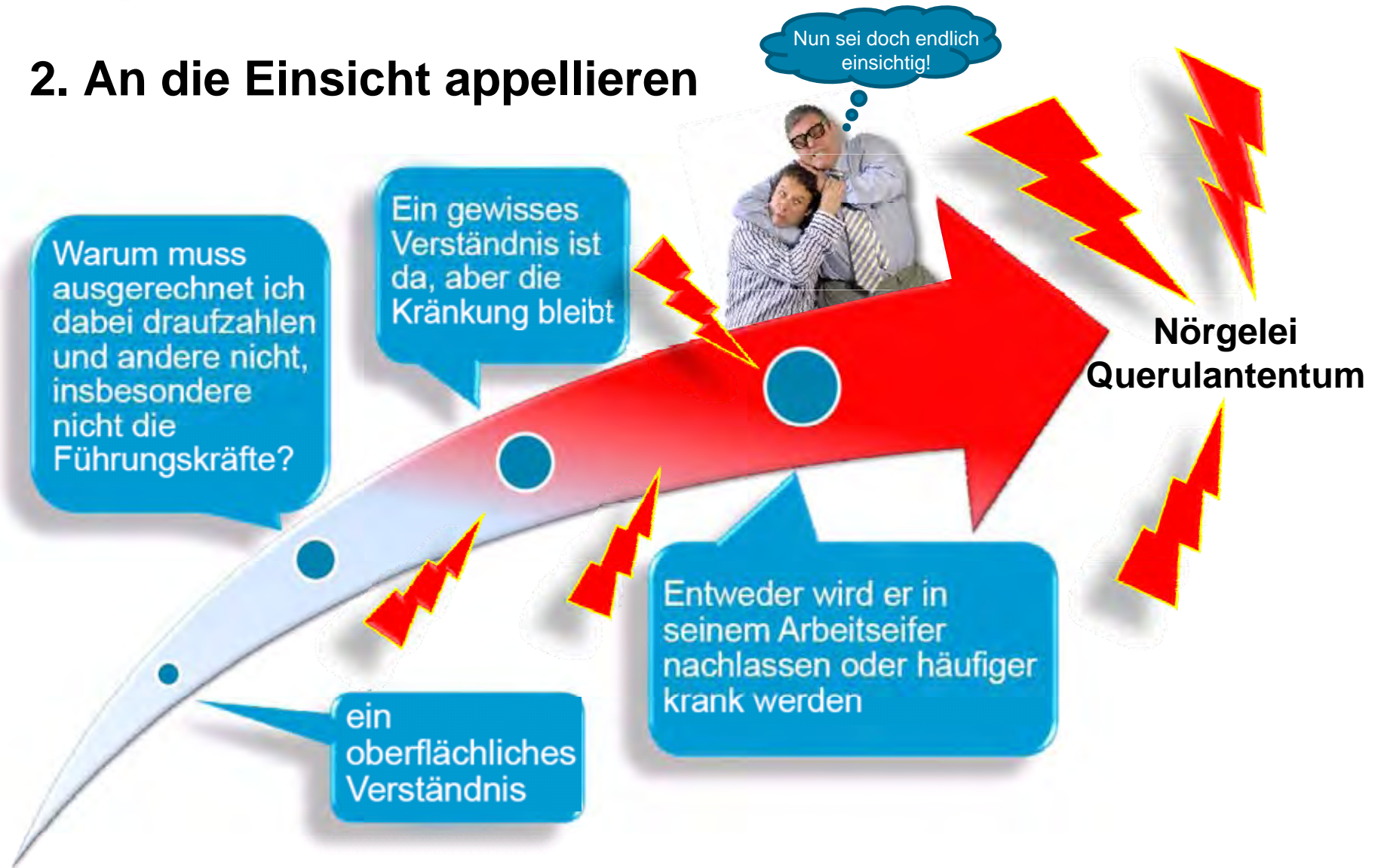


1. Arbeitsweisen anordnen / Strafe androhen





2. An die Einsicht appellieren





3. An den Persönlichkeitstyp orientieren

Diese Strategie ist die schwerste:

1

- Die Persönlichkeit eines Mitarbeiters erkennen

2

- Motivieren und Entwickeln

?

➤ den Zuversichtlichen bzw. Zuverlässigen

?

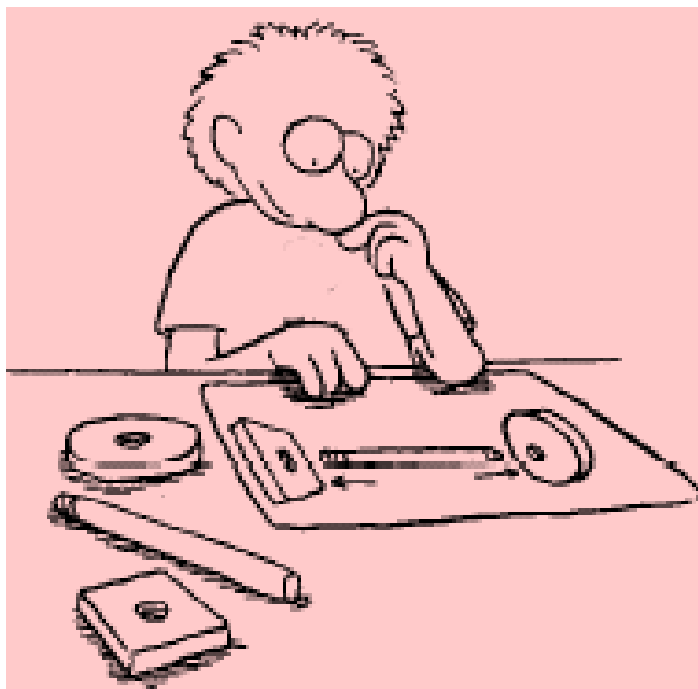
➤ den Ängstlichen bzw. Vermeider

?

➤ den forschen Macher bzw. Unkontrollierten







Liest
Anleitungen,
bemerkt Details.



Folgt seinem Gefühl, nimmt
die Anleitung als letzte
Möglichkeit zur Hand.

Bilder: Beltz Test GmbH • Typisch Mensch 1995 • Werner „Tiki“ Küstenmacher, Gröbenzell



Bilder: Beltz Test GmbH • Typisch Mensch 1995 • Werner „Tiki“ Küstenmacher, Gröbenzell



Mag Dinge, die klar
und messbar sind.



Mag das Kreative.

Bilder: Beltz Test GmbH • Typisch Mensch 1995 • Werner „Tiki“ Küstenmacher, Gröbenzell



Wovon der Erfolg eines jeden Workflow-Projektes maßgeblich abhängt:

- Informieren
- Vereinbaren
- Fordern
- Beurteilen
- Fördern



Richtung weisend



Richtungweisend: Die spezifische Persönlichkeit

➔ Motiv-Recherchen beim Mitarbeiter anstellen

➔ Die unbewussten Motive des Mitarbeiters entdecken

➔ Die spezifische Persönlichkeit des Mitarbeiters erkennen

➔ Die Belohnungsstruktur des Mitarbeiters herausfinden

➔ Der Erfolg hängt vom Veränderungswillen des Mitarbeiters ab

➔ Genau die Belohnungen anbieten, die eine Motivation auslösen



Das Gespräch über Veränderungen

- Voraussetzung für den Erfolg von Veränderungen ist eine gut funktionierende Kommunikation.
- Was nicht angesprochen wird, kann nicht verändert werden.
- Was unterscheidet ein solches Gespräch von einer gewöhnlichen Unterredung?





Ein Gespräch über ein neues Projektvorhaben sollte mindestens über diese fünf Punkte informieren:

1

Welche Zukunftsvision haben wir?

2

Welche Ziele verfolgen wir mit der Einführung dieser neuen Technologie?

3

Welche Aufgaben sind zu erfüllen, um diese Ziele zu erreichen?

4

Welches sind die Fähigkeiten und Fertigkeiten die das Workflow-Projekt positiv beeinflussen?

5

Auf welche Kriterien müssen wir bei der Einführung der neuen Technologie besonderen Wert legen?



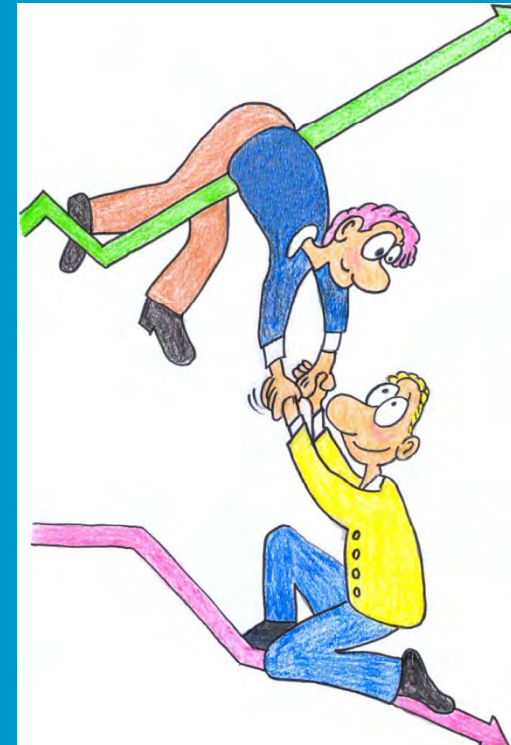
Kriterien, die den Projekterfolg bestimmen:

- Arbeitsweise und Leistungsergebnis
- Initiative und Selbständigkeit
- Kooperationsverhalten
- Kommunikations- und Kontaktverhalten
- Informationsverhalten
- Selbstverantwortung
- Fachkenntnisse
- Identifikation mit den Unternehmenszielen



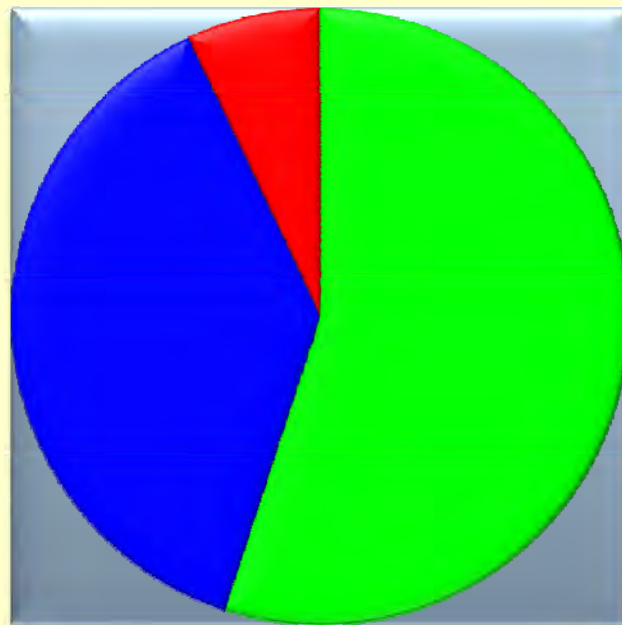
Lust oder Frust – ist auch eine Frage des Vertrauens




- Vorbildliches Verhalten
- Glaubwürdigkeit, die sprichwörtlich „ausgestrahlt“ wird
- Blickkontakt
- Mimische Signale und Gestik
- Der Einfluss auf andere Menschen läuft über nichtsprachliche Kommunikation bzw. Signale ab





Der Wissenschaftler M. Argyle fand heraus, dass die Wirksamkeit einer Kommunikation zu **93 Prozent**



	55 %	Körperhaltung, Mimik, Gestik, Augenkontakt
	38 %	Stimmfarbe
	7 %	Inhalt der gesprochenen Worte

durch nebensprachliche Elemente beeinflusst wird.



Fragen zur Selbstkontrolle

- Wurde der Zweck des Workflow-Projektes erklärt?
- Wurde das Gespräch positiv, ruhig und sachlich geführt?
- Wurden Anforderungen und Erwartungen deutlich ausgedrückt?
- War der Mitarbeiter am Gespräch aktiv beteiligt?
- Wurde ein Projektplan erstellt?
- Wurden Fortschrittsgespräche terminiert?
- Wurden zum Schluss positive Erwartungen ausgedrückt?

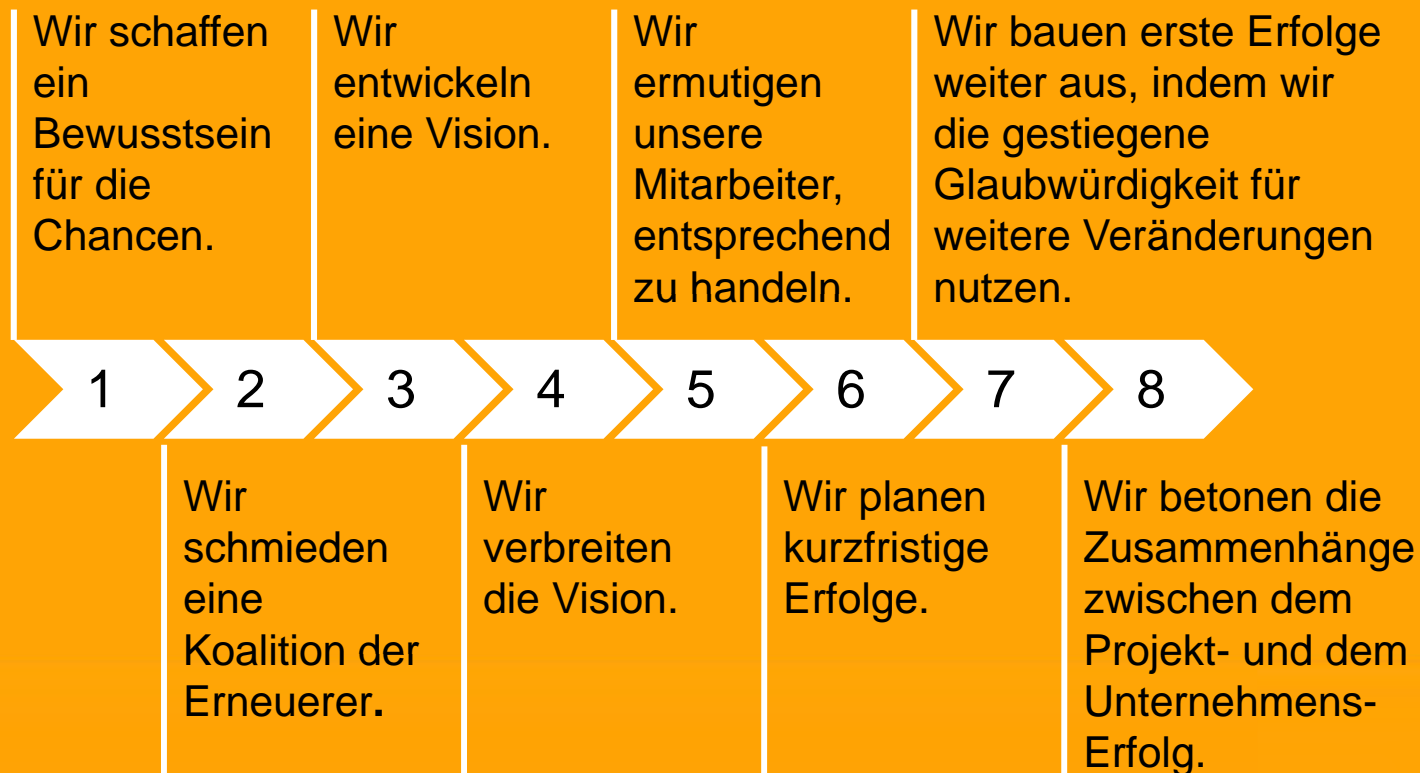


Neue Arbeitsweisen erlernen nach der Vier-Stufen-Methode:

- 1. Vorbereiten und motivieren**
- 2. Vormachen und erklären**
- 3. Ausführungsversuche**
- 4. Üben und Festigen**



8 Schritte, um ein Workflow-Projekt erfolgreich zu gestalten:





Zusammenfassung: Was können wir also tun?

Wir wählen Mitarbeiter aus, die wir für das Workflow-Projekt geeignet halten.



Wir führen die neue Technologie so ein, dass die Selbstachtung der betroffenen Mitarbeiter gewahrt und ihre Fähigkeiten berücksichtigt werden.



Dies erreichen wir nicht, wenn wir Anordnungen treffen oder an die Vernunft oder die Einsicht unserer Mitarbeiter appellieren.



Wir müssen vielmehr die spezifische Persönlichkeit unserer Mitarbeiter erkennen und für unser Unternehmen nutzbar machen.



So schaffen wir es ...

Wir schmieden eine Koalition der Erneuerer



***Zusammenkunft
ist der Anfang.***

***Zusammenhalt
ist ein Fortschritt.***

***Zusammenarbeit
ist der Erfolg.***

Henry Ford



**Wir können immer einen neuen
Anfang schaffen**



**Zum Wohle unserer Mitarbeiter
und zum Wohle unserer Firma**



Vielen Dank

