
die **goaling** story 002

Alles begann mit einer Tasse Kaffee? – Wolfgang T. Kehl

Aus dem Konferenzraum hatte man einen herrlichen Blick auf die Gartenanlage. Doch heute nahmen Hermann und Thilo den Garten nicht wahr. Ihre Gedanken kreisten wie eine Turbine um ein anderes Thema. Beide Unternehmer waren dabei, Veränderungen durchzuführen. Sie hatten das Gefühl, in einem zähen Brei zu rühren. Nichts schien sich zu bewegen. Überall schallte es ihnen entgegen:

„Keine Zeit.“

Da kam Hermann ein Gedankenblitz. Er erinnerte sich an ein Gespräch mit Daniela M., der Buchhalterin. Sie sprach von Arbeitsabläufen, die immer träger und zeitraubender werden. Dabei erwähnte sie eine Tasse Kaffee. Er hatte sie nicht verstanden. Warum erinnerte er sich jetzt daran? Hermann tauschte sich mit Thilo darüber aus. „Dann lass uns doch mit Daniela sprechen.“ Ein paar Minuten später waren sie zu Dritt. In einem Online-Seminar hatte Daniela gelernt, dass alle Arbeitsabläufe zur Routine werden und tief in die Betriebsblindheit absinken. Sie sagte:

„Wir wissen nicht, was wir tun.“

„Moment,“ warf Hermann ein, „ich bin doch kein Roboter.“ „Eigentlich schon,“ meinte Daniela. „Was ist schlimm daran?“ wollte Thilo wissen. „Bei Arbeitsabläufen, die präzise darauf ausgerichtet die Wertschöpfung auf direktem Wege voranzubringen, wäre die Welt in Ordnung,“ so Daniela. „Mit der steigenden Geschwindigkeit kommen immer mehr Störungen auf. Untersuchungen zeigen,

ein Drittel der Arbeitsleistung und mehr geht durch Störungen verloren.“

„Und was hat die Tasse Kaffee damit zu tun?“ wollte Hermann wissen. „Wir müssen das tun, was wir noch nie gemacht haben,

einen Arbeitsablauf bewusst gestalten

und zu einer neuen Routine werden lassen. Da sich das außerhalb der Arbeitswelt besser üben lässt, gehen wir in ein Steh-Café. Jetzt notieren wir Schritt für Schritt, was geschieht, bis dass der Kaffee auf dem Tisch steht.“ Schweigen. „Und so können wir unseren zähen Brei auflösen?“ wollte Hermann wissen. „Ja, die Abläufe werden schlanker und die Störungen fliegen raus,“ so Daniela. „Unglaublich, da hätten wir doch früher drauf kommen können,“ bemerkte Thilo.

„Dann schlagen wir einfach zwei Fliegen mit einer Klappe.“

Wir gestalten unsere Arbeitsabläufe und setzen dabei die Veränderungen um.“

Kam es von Thilo. „Und wenn wir dabei noch die Störungen beseitigen, setzen wir die notwendige Umsetzungs-Energie frei.“ „Was denken Sie Daniela, werden wir damit die Mitarbeiter ins Boot bekommen?“ „Wenn das richtig kommuniziert wird, auf jeden Fall.“

Jetzt ging es los. Daniela war die Ablauf-Expertin. Im Workshop entstand das Drehbuch der Veränderungen, das alle Mitarbeiter informiert. Die Struktur der Abläufe wurde mit dem Organigramm synchronisiert. Eine Software organisiert die Abläufe, die jeder jederzeit vom Server abrufen kann.

Allen macht es Spaß, endlich der Betriebsblindheit zu entfliehen.