

## Bereichsübergreifende Zusammenarbeit und Kommunikation - Ist-Analyse – Ziele – Optimierungsansätze – Nutzen -

### Die Realität im Unternehmen

Wir leben in einer High-Speed-Gesellschaft, die durch den Gedanken höher, schneller, weiter geprägt ist. Alle Mitarbeiter haben sich diesem Diktat zu unterwerfen. Die Geschwindigkeit der Veränderungen und die permanente Optimierung der Prozesse sind Reaktionen darauf. Selbstverständlich gibt es dafür gute Gründe. Der Wettbewerb bzw. die Märkte erzwingen diese Geschwindigkeit und Innovation. Die Komplexibilität hat damit in den vergangenen Jahren stetig zugenommen. Außerdem ist die Arbeitsverdichtung extrem hoch, die Zeitknappheit an ihrem Maximum angelangt, und Arbeitskräfte werden weiterhin eingespart.

Business Reengineering, Lean Management und Rund-um-Sachbearbeitung sind drei Begriffe, die in allen Unternehmen eine Rolle gespielt haben oder aktuell betrachtet werden.

Durch die Pandemie und damit oft neue Arbeitsformen (Home-Office, weniger small talk) hat der Druck in vielen Bereichen zugenommen

Generell sind Unternehmen aber weiterhin arbeitsteilig strukturiert. Die einzelnen Aufgaben sind gut aufeinander abgestimmt und folgen einem klaren Prozess, dessen einzelne Schritte von unterschiedlichen Menschen erledigt werden. Solange keine Störungen auftreten, funktioniert alles wunderbar. Störungen können aber schon zusätzliche Aufgaben oder zusätzliche Aufträge sein, weil es im Organisationsprozess keine Spielräume mehr gibt. Der früher als wichtig erkannte Organizational Slack ist nicht mehr vorhanden. Störungen wirken sich so sehr schnell auf Liefertermine aus.

Wir Menschen reagieren auf diese Situation oft mit einem „Tunnelblick“. Statt ganzheitlich zu denken, betrachten wir nur noch unser direktes Umfeld.

**Besonderheit:** Bei Bedarf führen wir das Seminar auch gerne als offenes Seminar durch. Wir koordinieren dazu die Teilnehmer aus verschiedenen Unternehmen und stimmen Termine für ein offenes Seminar ab. Die Inhalte können in Abstimmung mit den Teilnehmern selbstverständlich auch variiert werden. Bitte teilen Sie uns Ihr Interesse an einem offenen Seminar mit.

Wir reduzieren die Zusammenarbeit mit anderen Bereichen, schränken die Kommunikation ein und „halten unseren Kasten sauber“. Fehler machen dann selbstverständlich nur noch die anderen. Die Gefahr hat durch die notwendige räumliche Trennung in der Pandemie weiter zugenommen.

### Zusammenarbeit verlangt Kommunikation

Der Tunnelblick ist eine menschliche Reaktion auf Druck und Anspannung. Wir dürfen das aber nicht zulassen. Eine gute Zusammenarbeit erfordert Transparenz und Toleranz. Dazu müssen die einzelnen Bereiche gut miteinander kommunizieren, um die gegenseitigen Bedürfnisse auszutauschen und abzustimmen. Offenheit und Vertrauen sind zentrale Aspekte dieser Zusammenarbeit.

Spätestens jetzt wird deutlich, es handelt sich bei diesen beiden Punkten nicht um Soft Facts, die wir als nice to have abtun können, sondern um zentrale Erfolgsfaktoren!

### Unser Fazit:

Unternehmen mit einer guten bereichsübergreifenden Zusammenarbeit und Kommunikation haben eindeutige Wettbewerbsvorteile. Reibungsverluste werden minimiert, die Kundenorientierung ist deutlich höher und die Kundenzufriedenheit steigt.

Ein wunderbarer Nebeneffekt: die Zufriedenheit der Mitarbeiter nimmt deutlich zu und sie identifizieren sich viel stärker mit ihrem Unternehmen.

### Unser Vorschlag:

Bringen Sie Verantwortliche der verschiedenen Bereiche in einem Workshop zusammen und stellen Sie die Zusammenarbeit auf den Prüfstand. Die Gruppe sorgt gemeinsam für Lösungen und optimiert die betriebsinterne Zusammenarbeit.

**Ziele:**

Die Teilnehmer

- können aktuelle Trends und organisatorische Modelle nachvollziehen und verstehen,
- verstehen die Grundlagen der Organisation und können diese bei ihren Aufgaben berücksichtigen,
- erkennen die Vernetzung der Organisation,
- lernen Mechanismen der Organisation kennen,
- verstehen die Ursachen des „Tunnelblicks“,
- können die Auswirkungen und den Nutzen für das eigene Unternehmen einschätzen,
- bewerten die besonderen Auswirkungen der Pandemie,
- kennen die Ziele der Prozess-Organisation,
- wissen, welche Vorteile die Prozess-Organisation bietet,
- sind mit den Auswirkungen der Prozess-Organisation auf das Unternehmen vertraut,
- verstehen Kundenorientierung als zentrale Aufgabe aller Unternehmensbereiche und aller Mitarbeiter,
- sehen die neuen Anforderungen der Kunden,
- erkennen die Notwendigkeit einer guten bereichsübergreifenden Zusammenarbeit für den Erfolg von Prozessen,
- erörtern Punkte, die aktuell nicht optimal laufen und suchen nach Lösungen,
- diskutieren das Konzept „Kontinuierliche Verbesserung“,
- kennen die Vorteile von Change Management für ein Unternehmen,
- erkennen Change Management als wichtigen Bewusstseinsbildungsprozess, da der Wandel in den Köpfen stattfindet,
- verstehen, dass man Veränderungsprozesse aktiv gestalten muss und kennen das dazu erforderliche Instrumentarium,
- lernen, wie alle betroffenen Mitarbeiter in die Optimierung der bereichsübergreifenden Zusammenarbeit und Kommunikation eingebunden werden können,
- verstehen die Komponenten der „Emotionalen Intelligenz“,
- können ihr Selbstbild bezüglich „Emotionaler Intelligenz“ prüfen,
- erhalten Anregungen zur Verbesserung der persönlichen „Emotionalen Intelligenz“.

**Inhalte:**

Die Inhalte können mit dem Dozenten individuell entsprechend Ihren Bedürfnissen abgestimmt werden.

<b>Die Situation</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktuelle betriebswirtschaftliche Herausforderungen               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Mega-Trends</li> <li>- Team- und Projektarbeit</li> <li>- sich extrem dynamisch verändernde Märkte</li> <li>- Bedürfnisse &amp; Ansprüche der Kunden</li> <li>- Notwendigkeit der permanenten Entwicklung</li> <li>- zunehmende Komplexität</li> <li>- Geschwindigkeit / Zeit als Wettbewerbsfaktor</li> </ul> </li> <li>• Auswirkungen               <ul style="list-style-type: none"> <li>- Überlastung</li> <li>- Tunnelblick</li> </ul> </li> </ul>

### **Kundenorientierung**

- Wer sind unsere Kunden?
- Was erwarten unsere Kunden von uns?
- Was bieten wir unseren Kunden?
- Was bedeutet Kundenorientierung?
- Kundenorientierung – pro und contra
- Unternehmenskultur und Kundenorientierung
- Formen der Kundenorientierung – König, Partner, Bittsteller?
- Instrumente zur besseren Berücksichtigung der Interessen des Kunden
- Maßnahmen zur besseren Kundenorientierung

### **Prozessorganisation**

- Was ist es genau?
- Die vier Elemente der Organisation
- Improvisation versus Organisation
- Stabilität und Flexibilität in Strukturen
- Besonderheiten der Prozessorganisation
- Anforderungen an die Zusammenarbeit
- Aufgabenverteilung, Kommunikation und Kontrolle
- Ganzheitliche Sicht statt Bereichssicht
- Qualitätssicherung durch kontinuierliche Verbesserung

### **Emotionale Intelligenz**

- Emotionale Intelligenz – Basis für erfolgreiche Kommunikation?
- Gezielte und empfängerorientierte Kommunikation
- Hintergründe und Beweggründe des Gegenübers kennen
- Erfolg durch Empathie

### **Bereichsübergreifende Zusammenarbeit und Kommunikation**

- Spezialisten unterschiedlicher Fachbereiche arbeiten an einem Ziel
- Ziele verstehen bedeutet Ziele transparent machen
- Unterscheidung der jeweiligen Rollen im arbeitsteiligen Prozess
- Kennen & Können – Doppelarbeiten und Missverständnisse vermeiden
- Bewusst Raum schaffen für Kommunikation (aber richtige!)
- Informationsfluss als zentraler Erfolgsfaktor
- Optimale Kommunikation – alle reden davon, aber was ist es genau?
- Schnittstellen bewusst machen und exakt definieren
- Beziehungen optimieren – Bereichsdenken ist kontraproduktiv
- Redundanzen abbauen
- Flexibilität erreichen – aber nicht um jeden Preis
- Stets und immer den Überblick behalten
- Bessere Zusammenarbeit zum Wohle des Kunden

### Change Management - Grundlagen

- Was ist Change Management?
- Unternehmenskultur und Change Management
  - Welche Unternehmenskultur erleichtert den Wandel?
  - Veränderung als Entwicklung begreifen
  - Aktive Gestaltung der Unternehmenskultur
  - Bewusstseinsbildung im Unternehmen
  - Cultural Change als besondere Herausforderung
- Veränderungsprozesse gestalten
  - Grundsatz: Betroffene zu Beteiligten machen
  - Evolutionärer versus radikaler Veränderungsansatz
  - Die Rolle der Führungskraft in der Veränderung
  - Instrumente des Change Management
- Den Wandel als Entwicklung begreifen

**Durchführungsformen:** Seminar, Workshop, Impulsvortrag, Coaching

**Teilnehmer:** Max. 12 Führungskräfte in Ihrer Rolle als Bereichs-, Abteilungs- oder Teamleiter, Vertriebsmitarbeiter, ausgewählte Mitarbeiter an Schlüsselpositionen.

Bei der Vermittlung der Fakten an die Mitarbeiter können die Führungskräfte eine wichtige Rolle übernehmen. Sie können selbst die Inhalte an ihre Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vermitteln. Das Ganze kann auch in Führungsteams geschehen.

**Dauer/Termin:** Seminar / Workshop dauert 2 Tage. Je nach Ziel und Detaillierung kann der Zeitbedarf aber auch geringer oder höher sein.

**Ort:** Nach Vorgabe des Auftraggebers.

**Methode:** Erfahrungsaustausch, Lehrgespräche, Gruppenarbeiten, Einzelübungen, Diskussionen, Datenerhebung per Fragebogen und Praxisbeispiele.

**Trainer:** Heinz-Josef Botthof  
Diplom-Volkswirt, Organisator MdO, CBPP® (Certified Business Process Professional), Zertifizierter Blended Learning Online Trainer, Leiter des Bereichs Management Training oder ein anderer erfahrener Dozent aus dem Team der msg Gruppe.

**Konditionen:** Auf Anfrage.

**Ihr Ansprechpartner:** msg services gmbh  
Bereich Management Training  
Heinz-Josef Botthof  
Bei dem Neuen Krahn 2  
D-20457 Hamburg

Telefon +49 40 3344 150-0  
Mobil +49 176 300 66 359  
E-Mail heinz-josef.botthof@msg.group  
Internet: www.msg-services.de