

Viele Hunde sind des Hasen Tod

Manchmal werde ich gefragt, wie meine unterschiedlichen Themen eigentlich zusammenpassen. Einerseits sind mir Ethik und Wertschätzung sehr wichtig und die Frage, was für einen persönlich im Leben Sinn macht. Andererseits helfe ich Unternehmen, ihre Abläufe zu optimieren. Bin ich auf der Seite der Hunde oder auf der des Hasen?

Wenn Prozesse so verschlankt werden, dass dabei nicht Sinnvolles, sondern Hetze herauskommt, dann hat jemand etwas grundsätzlich falsch verstanden. Das Drama beginnt oft bereits damit, dass der zweite Schritt vor dem ersten getan wird. Wir beginnen ja jetzt ein Projekt zur Einsparung. Fein, dann kann ich all die Stellen, die ich dann bestimmt nicht mehr brauchen werde, schon mal streichen. Mit dem Ergebnis, dass für die Durchführung des Einsparprojektes keine Ressourcen mehr vorhanden sind und oft auch gleich keine mehr für das Tagesgeschäft. Wenn man das ein paar Mal hintereinander macht, darf man sich nicht wundern, wenn die verbleibende Belegschaft irgendwie immer so blass um die Nase aussieht. Und das Ergebnis einfach nicht mehr stimmt. Komisch. Dabei hatte man doch so schön gespart.

Prozesse zu verschlanken heißt, das Überflüssige wegzulassen und das Sinnvolle neu – ich nenne das mal: praktisch – zu organisieren. Und was überflüssig ist, misst sich vor allem an der Effektivität, also daran, ob der Prozess die Ergebnisse bringt, die erwünscht sind, und das möglichst ohne schädliche Nebenwirkungen.

Klingt vielleicht banal.

Aber versuchen Sie mal, jemanden dazu zu bringen, wirklich auf den Punkt zu formulieren, was denn eben dieses sinnvolle *Ergebnis* einer Tätigkeit oder eines Prozesses sein soll. Da kommt man dann möglicherweise zu ganz neuen Erkenntnissen. Ich erinnere da nur an das schwedische Möbelhaus mit dem topeffizient organisierten, hochfrequentierten Reklamationschalter, an dem ich auch schon den einen oder anderen Samstag Nachmittag erwartet habe. Aber: War der Sinn eines Möbelhauses tatsächlich, Reklamationen herzustellen? Das ist für mich ganz klar Effizienz am ganz falschen Ende.

Und da bin ich nicht nur auf der Seite des Hasen, sondern – im Sinne des bekannten Märchens – noch viel eher auf der des Igels.

Petra Sonne-Neubacher