

Seit 2004 kennt man den besten Witz der Welt. Dabei kam auch heraus, dass Deutsche im Gegensatz zu z.B. Kanadiern über fast alles lachen können. Kanadier gelten gemeinhin eher als zufrieden, Deutsche eher als unzufrieden. Ob zu viel lachen ein Ausdruck für Unzufriedenheit ist? Hier der Link, falls Sie mehr wissen möchten. <https://www.planet-wissen.de/gesellschaft/psychologie/lachen/pwieaufdersuchenachdembestenwitzderwelt100.html>

Zu diesem Anlass ist der Artikel Unzufriedenheit im Unternehmen entstanden.



Manchmal kann man Unzufriedenheit sehen 😏, Bildhinweis Pixabay cco Lizenz

Unzufriedenheit ist heilbar

Unzufriedene Mitarbeiter in Unternehmen kosten einen Haufen Geld. Es gilt dabei die Regel, je größer das Unternehmen, desto größer ist die Wahrscheinlichkeit, dass Mitarbeiter unzufrieden sind. Dabei äußert sich dies oft nicht in konkreten Aussagen, sondern in schwer fassbaren Beschwerden. Durch die Arbeit an aktuellen Problemstellungen kann sich dies erheblich verbessern.

Probleme mit der Unternehmenskultur

Dass erhöhte Krankheitsraten und mangelnde Motivation in Unternehmen eine Ursache in beruflicher Überlastung haben, wird jedes Jahr durch neue Studien belegt. Was diese Spirale oft hervorruft oder weiter nach oben treibt, ist die mangelnde Identifikation von Menschen mit ihrem Betrieb. Stress wird als viel störender empfunden, wenn die Unternehmenskultur scheinbar brach liegt. So motivierend ein gutes soziales Umfeld im Beruf ist, so demotivierend ist, wenn man mit Vorgesetzten, Kollegen oder Mitarbeitern nicht zurechtkommt. Probleme dieser Art sind jedoch schwer zu fassen, weil die Beschwerden oft diffus und nicht direkt greifbar sind.

Lösungsansatz Gemeinsamkeit

Ein Lösungsansatz ist, nicht fassbare Probleme mit fassbaren zu lösen. Dafür muss ein Ventil im Unternehmen geschaffen werden, in dem Mitarbeiter die Möglichkeit haben, ihre Beschwerden frei zu formulieren, ohne dafür kritisiert zu werden. Die international erprobte Managementmethode von Prof. Adizes schlägt hier z.B. einen Rahmen vor, bei dem in festgelegten Zeitabständen solche Möglichkeiten geschaffen werden. Alle Mitarbeiter einer Organisationseinheit können dabei alles sagen, was sie stört, ohne dafür belangt oder kritisiert zu werden. Auch Diskussionen finden in der ersten Phase noch nicht statt, die Punkte werden gesammelt, priorisiert und zu einem späteren Zeitpunkt gelöst. Alle genannten Punkte werden in 6 Kategorien aufgeteilt.

6 Stufen der Unzufriedenheit

Drei Kategorien befassen sich mit der Unternehmenskultur: Kategorie 1 betrifft Unstimmigkeiten mit dem Unternehmen, Nr. 2 Probleme mit Vorgesetzten und 3 Störungen im Verhältnis mit Kollegen und



Mitarbeitern. Klassische Beispiele sind „Ich glaube nicht, dass ich morgen meinen Arbeitsplatz noch habe“ oder „Mein Chef übergeht mich“ oder „Die Kollegen schneiden mich“. Dies sind alles Aussagen, die keinen konkreten Bezugspunkt haben und deshalb schwer zu lösen sind. Die Kategorien 4, 5 und 6 dagegen befassen sich mit praktischen Verbesserungspotentialen.

Sie gehen von internen Beschwerden über Schwierigkeiten mit Geschäftspartnern bis hin zu Problemen im persönlichen Umfeld. Beispiele dafür sind „Unser Lager ist nicht aufgeräumt“ „Wir liefern dauernd falsche Ware aus“ bis zu „Ich schaffe meine Arbeit nicht mehr“. Wenn bei einem Treffen der Mitarbeiter alle diese Punkte gesammelt und eingestuft sind, werden sie zusammengefasst und von allen in ihrer Bedeutung gewichtet und anschließend geklastert.

Aufbau eines Verbesserungssystems

Die gesammelten Punkte sind nun die Basis für den Aufbau eines Verbesserungssystems. Ausgewählte Mitarbeiter aus allen Abteilungen arbeiten in regelmäßigen Treffs die Punkte ab. Man beginnt mit Kategorie 6, weil hier am schnellsten Verbesserungen wirksam werden und arbeitet sich systematisch vor.

80% der Lösungen sind dabei mit gesundem Menschenverstand machbar, nur bei wenigen Projekten braucht man externe Spezialisten.

Der Lösungsfortschritt wird so dokumentiert, dass alle Mitarbeiter jederzeit sehen können, wie sich das Verbesserungssystem entwickelt. Die Punkte werden solange bearbeitet, bis das nächste Treffen aller Mitarbeiter stattfindet. Dann entsteht durch Aussagen der Mitarbeiter eine neue Liste, die die Grundlage für die zukünftige Arbeit bildet. Die alte Liste wird jetzt nicht mehr benötigt. Ist das Problem aus dem Vorjahr gelöst, wird es nicht wiederauftauchen. Ist es nicht gelöst, ist der Punkt wieder dabei oder er war nicht wichtig.



Jährlich meckern

So ein System schafft ein Ventil für Mitarbeiterbeschwerden. Durch die gemeinsame Arbeit an den „fassbaren“ Problemen steigt das Vertrauen in Kollegen, Chefs und das Unternehmen selbst und die Unternehmenskultur verbessert sich. Beschwerden in diesem Zusammenhang werden zurückgehen. Auch permanente Meckerei wird zurückgehen, weil es eine systematische Vorgehensweise gibt, um Probleme im Unternehmen zu besprechen.

Natürlich kostet eine solche Lösung Zeit, aber das wird durch eine zukünftig bessere Zusammenarbeit mehr als wieder hereingeholt. Das Resultat ist Vertrauen in Kollegen und Vorgesetzte, ein besseres Miteinander und mehr Zufriedenheit für den einzelnen Mitarbeiter. Diese Zufriedenheit führt zu mehr Spaß an der täglichen Arbeit, weniger Stress und damit verbundene Krankheiten und nicht zu vergessen zu mehr Effektivität fürs Unternehmen.

Profil: Dies ist ein Artikel von Königskonzzept.

Wir sind ein Beratungsunternehmen mit Schwerpunkt Vertrieb und Organisation. Das oben beschriebene System haben wir selbst kennen gelernt und setzen es aktiv in einer für Deutschland neu entwickelten Vorgehensweise ein.

Wir geben auch regelmäßig zu Managementthemen Fachartikel heraus und entwickeln Kompetenzen für diese Bereiche durch Beratung, Seminare und Lehraufträge. Auf Vereinbarung erarbeiten wir für Sie aus diesem Artikel eine spezielle, exklusiv auf Ihre Leserschaft zugeschnittene Version. Alle bisher erschienenen Artikel finden Sie unter <http://koenigskonzept.de/index.php/aktuell/fachartikel>

Helmut König 35516 Münzenberg - Mittelstr. 19 - Tel. +49 (0)6033 746634
oder +49 (0)172 9201709

E-Mail helmut-koenig@koenigskonzept.de - Homepage:

www.koenigskonzept.de