

Whitepaper

Mit der Human Centric Organization zur (digitalen) Transformation

Warum Transformation das Gebot der Stunde ist...



consensa
 uintent

INHALT

Intro.....	3
Human Centric Organization.....	3
#Kundenperspektive	5
#Purpose und Zielbild	6
#Struktur der Zusammenarbeit	7
#Kultur der Zusammenarbeit.....	9
#NEO-Mindset.....	11
#Takeaways.....	12

Warum Transformation das Gebot der Stunde ist...

Organisationen stehen heute vor außerordentlichen Herausforderungen. Die Industrie 4.0, die vierte industrielle Revolution oder das „Zeitalter der Beschleunigung“, in der sich der technische Fortschritt exponentiell entwickelt, erzeugt ein Umfeld ganz neuer Chancen und Möglichkeiten und wird auf der anderen Seite als immense Herausforderung empfunden.

Klar ist, dass es in einer sich rasant verändernden, globalisierten Welt, die häufig auch als VUCA-Welt (Unbeständigkeit, Unsicherheit, Komplexität, Mehrdeutigkeit) bezeichnet wird, ein „Weiter So“ nicht geben kann, auch für die Unternehmen nicht, die mit ihrem Geschäftsmodell aktuell (noch) erfolgreich sind. Das Gebot der Stunde heißt, eine Befähigung zur stetigen Anpassung und Veränderung zu schaffen.

Die einzige Konstante bleibt die Veränderung

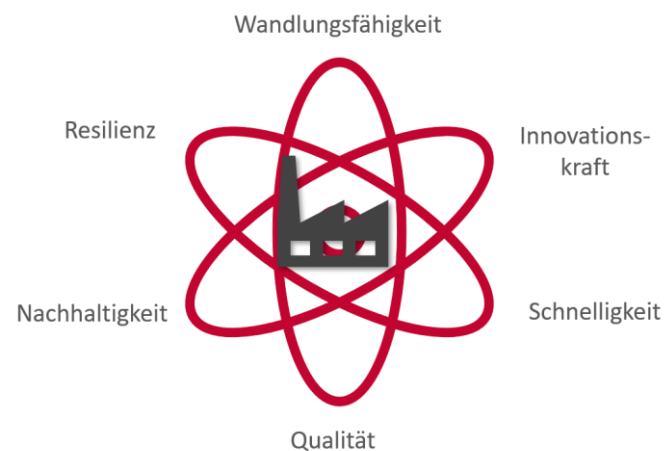
Wenn alles bleiben soll, wie es ist, muss sich alles verändern. Und Veränderung ist hier nicht im Sinne eines einmaligen Kraftakts gemeint, der das Unternehmen in eine neue Routine hebt, die dann wieder lange fortbesteht, sondern als ein Prozess kontinuierlicher Neuausrichtung und Anpassung, der nie fertig ist.

Dabei geht es auch darum, mutig zu sein, Neues auszuprobieren und ausgetretene Pfade zu verlassen, denn es gibt keine Blaupause oder Landkarte für den richtigen Weg durch die digitale Transformation. Eine Planbarkeit im klassischen Sinne ist nicht gegeben. Stattdessen muss der eingeschlagene Weg immer wieder hinterfragt werden, und die Fähigkeit zu agiler Anpassung und Richtungsänderung wird zum entscheidenden Erfolgsfaktor.



Und deshalb geht es darum, dynamische Veränderungsprozesse zu ermöglichen und den dafür nötigen organisatorischen und kulturellen Rahmen zu setzen.

Wandlungsfähigkeit, Innovationskraft und Schnelligkeit sind gefragt. Zukunftsfähigkeit kann dann in Kombination mit Qualität, Nachhaltigkeit und Resilienz entstehen.



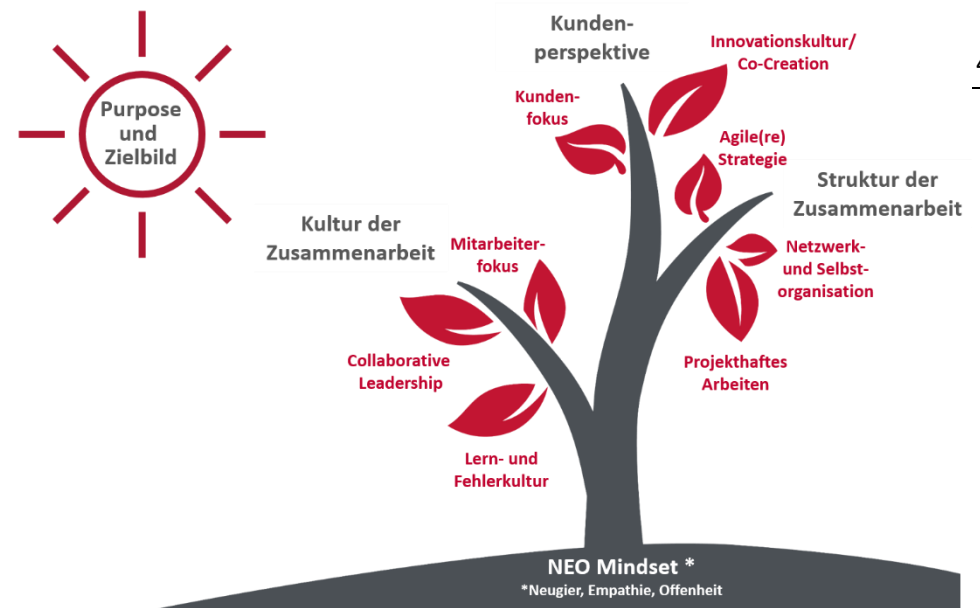
METHODIK

Mit der Human Centric Organization zur erfolgreichen digitalen Transformation

Wir sind davon überzeugt, dass die digitale Transformation nachhaltig nur erfolgreich sein kann, wenn dabei der Mensch im Mittelpunkt steht.

In der Human Centric Organization gehen Kundenfokus und Mitarbeiterfokus Hand in Hand und verstärken sich gegenseitig.

Die Human Centric Organization definiert sich über 10 Faktoren, die in 5 Dimensionen zusammengefasst sind:



#KUNDENPERSPEKTIVE

Zur Entwicklung begeisternder innovativer digitaler Services, Produkte oder Services ist das Einbeziehen von Kund:innen unabdingbar.

Innovationskultur

Wir befinden uns im Zeitalter der Beschleunigung. Computerleistung verdoppelt sich alle 2 Jahre, der technische Fortschritt entwickelt sich exponentiell. Der Wettbewerbsdruck steigt international, kleine, agile Start-Ups entwickeln sich rasant und konkurrieren mit großen Konzernen. Technologischer Fortschritt und zunehmend digitale Services und Produkte ermöglichen schnellere Entwicklungszyklen.

Um als Unternehmen am Markt nicht abgehängt zu werden, muss eine Innovationskultur etabliert werden, die kontinuierlich neue, attraktive oder verbesserte Angebote, Services und Prozesse für Kund:innen hervorbringt.

Innovationsarbeit erfordert kreative Formate und viele Ideen, aber auch die Akzeptanz, dass davon oft nur ein Bruchteil umsetzbar ist und vieles „in die Tonne“ wandert. Innovationskultur bedeutet also auch, eine Bereitschaft zum Scheitern zu etablieren („fail fast“, „fail cheap“, „scheiter heiter“).

Es reicht nicht mehr, dass sich die obere Leitungsebene Gedanken über Innovationen macht. In der Innovationsarbeit hilft es, die Intelligenz und Kreativität der Masse bei der Entwicklung zu nutzen. Es

braucht also die Einbindung möglichst vieler Menschen aus ganz unterschiedlichen Bereichen des Unternehmens. Gleichzeitig sollte in Form von Co-Creation Prozessen auch der Blick von außen eingeholt werden, von Kund:innen, Start-Ups und Experten, so kann Perspektivenvielfalt, Erfahrung und Expertise zusammengeführt werden.

Diese Prozesse erfordern eine gute Begleitung und Moderation, einmal hinsichtlich der Methoden, die die Entwicklung von Ideen und Innovationen erleichtern, und zum anderen hinsichtlich der „Übersetzungsarbeit“ und Vermittlung zwischen den verschiedenen Welten, etwa wenn Bereichsleiter aus einem traditionellen Konzern mit UX-Designern aus einem Start-Up oder IT-Experten mit Kund:innen gut zusammenarbeiten sollen.

Kundenfokus

Da digitale Services, Produkte und Prozesse von den Kund:innen auch genutzt und bedient werden müssen, müssen sowohl die gesamte Customer Journey als auch die einzelnen Services und Produkte begeisternd und nutzerfreundlich gestaltet werden. Dies erfordert, Kund:innen kontinuierlich in die Entwicklung bzw. Optimierung einzubeziehen.

Viele Unternehmen nehmen für sich in Anspruch, kundenzentriert aufgestellt zu sein, denn sie haben agile Arbeitsweisen eingeführt und in der Produktentwicklung z.B. Scrum oder Design Thinking implementiert. Bei genauerem Blick handelt es sich aber eher um eine

Etikettierung als um einen wahrhaften Perspektivwechsel in Richtung Kunde.

Echte Kundenzentrierung erfordert eine grundlegende Veränderung des Mindsets (insbesondere der Führungsebenen), ein dediziertes Budget und mehr Zeit, insbesondere zu Beginn des Entwicklungsprozesses. Von Produkten und Services begeisterte Kund:innen fallen nicht vom Himmel.

Als Einstieg in die Kundenzentrierung bieten sich die Erfassung der Customer Journey und die Entwicklung von Personas an. Werden hierbei die Mitarbeiter:innen und Führungskräfte konsequent einbezogen, ist der Grundstein für eine Änderung des Mindsets gelegt.

Durch die regelmäßige Erfassung des Kund:innen- und Mitarbeiter:innen-Engagements inklusiver relevanter Treiber kann der Fortschritt in Richtung Kunden- und Mitarbeiterorientierung gemessen werden. Hier zeigt sich meist auch eine enge Korrelation der Werte.

#PURPOSE UND ZIELBILD

Gerade in einem volatilen, komplexen Umfeld mit großer Unsicherheit braucht es Orientierung durch eine verbindende Kraft, eine Grundwahrheit und Identifikationsfläche, die durch Purpose und Zielbild erreicht werden können.

Der Purpose: Warum tun wir was wir tun?

Der Purpose (engl.: Sinn, Zweck oder Vorsatz) ist dabei nicht einfach das Set an zu erfüllenden Unternehmenszielen, die sich ausschließlich an betriebswirtschaftlichen Kriterien orientieren. Er beschreibt die Daseinsberechtigung des Unternehmens, den Grund, aus dem etwas getan oder geschaffen wird oder aus dem es existiert.

Er zeigt, wie die Menschen, die mit einer Organisation zu tun haben, einen Unterschied machen, gibt ihnen ein Gefühl von Bedeutung und stärkt ihre Bindung zum Unternehmen. Er bietet ihnen dabei die Möglichkeit, sich mit den Unternehmenswerten und Zielen zu identifizieren und Motivation aus der täglichen Arbeit zu schöpfen („Employee Engagement“). Unternehmensziele, die sich aus dem Purpose speisen, werden deshalb deutlich häufiger von Mitarbeitenden mitgetragen, wenn sie sich persönlich mit dem Purpose identifizieren und die Bedeutung ihrer Arbeit auf die Gesellschaft, Gemeinde oder auch Kund:innen sehen können. Ein klarer und konsequent gelebter Purpose schafft dabei Vertrauen und ist der Grundstein des Unternehmens für engagierte, zufriedene und stolze Mitarbeiter:innen – und in der Konsequenz überträgt sich dies auch auf die Kund:innen.

Das Zielbild: Wo geht die Reise hin?

Um sicherzustellen, dass alle im Unternehmen auch in dieselbe Richtung arbeiten, ist ein Zielbild, also ein starkes, attraktives, möglichst visualisiertes und gemeinsames Bild darüber, wo die Reise

hingeh, wichtig. Ähnlich wie ein Baum, der sich beim Wachsen an der Sonne orientiert, bietet das Zielbild Orientierung und eint die Belegschaft. Ein solches Zielbild sollte dabei aber nicht zu sehr einengen und ist nicht statisch, sondern muss sich auch evolutionär weiterentwickeln können.

Purpose & Zielbild als Basis für konsequent gelebte Werte und Entscheidungen

Das Zielbild, der Purpose und die darin eingeschriebenen Werte können und sollten als Basis für gemeinsame Entscheidungen dienen. Je klarer sie sind und je konsequenter sie gelebt werden, desto mehr Vertrauen setzen Mitarbeiter:innen und Kund:innen in das Unternehmen, identifizieren sich mit ihm, haben eine stärkere Bindung zu ihm und bringen infolge das Unternehmen motiviert und dem Purpose entsprechend voran.

#STRUKTUR DER ZUSAMMENARBEIT

Hierarchische Organisationsmodelle mögen in der Lage sein, stabile und effiziente Routineprozesse auszuprägen, sie sind aber ungeeignet in einem volatilen Umfeld ständiger Veränderung, hier sind sie zu langsam und träge. Außerdem gelingt es Ihnen in der Regel nicht, die Potentiale, die bei den Mitarbeiter*innen vorhanden sind umfänglich zu fördern und im Sinne des Unternehmens zu nutzen.

Was jetzt nötig ist, ist eine wertebasierte, agilere und vernetztere Form der Zusammenarbeit auf Augenhöhe und über alle Ebenen.

Netzwerk- und Selbstorganisation

In einer VUCA Welt braucht es viele Sensoren und Mitdenker, die unterschiedliche Perspektiven und Disziplinen zusammenbringen und die als Team autonom handeln können, ohne sich wegen jeder Kleinigkeit erst durch die Entscheidungskaskade der Organisation arbeiten zu müssen.

Nötig ist also eine Transition von starren Strukturen hin zu fluiden, dynamischen, selbstorganisierten Netzwerken, genauso wie von klassischer Hierarchie hin zu rollenbasierter Selbstorganisation.

Diese cross-funktionalen Netzwerke können sich z.B. für bestimmte Projekte bilden und sich in agilen Strukturen organisieren. Sie brauchen für ihre Arbeit Freiräume und übernehmen Verantwortung. Sie können sich leicht wieder auflösen und neu formieren.

Für viele klassische Unternehmen ist das ein krasser kultureller Bruch, der zu großer Irritation auf allen Ebenen führen kann. Und Verantwortung kann nur abgegeben werden, wenn sie woanders auch angenommen wird.

Das Arbeiten in cross-funktionalen Netzwerken wird erleichtert durch den Einsatz von Collaboration Tools, die auch eine virtuelle Zusammenarbeit über Standortgrenzen hinweg ermöglichen.

Agilere Strategie

In vielen Unternehmen wird heute zwar von der Notwendigkeit gesprochen, agiler zu werden. Was das genau bedeutet, ist aber häufig gar nicht klar oder es bestehen zumindest keine einheitlichen Bilder dazu. Der Einsatz von agilen Methoden kann sinnvoll sein, ist aber nur dann als Agilisierung zu verstehen, wenn auch eine veränderte Haltung dazukommt, die sich an agilen Werten und Prinzipien orientiert. Dies gelingt nur, wenn das auch ganz oben in der Hierarchie so gewollt ist und auch vorgelebt wird.

Auch die Strategiearbeit muss sich von langfristigen, eher starren Plänen lösen und das Zielsystem regelmäßig hinterfragen und anpassen. Ein iterativ, inkrementelles Vorgehen wird auch hier erforderlich, wenn agile Ansätze fruchten sollen.

Eine gute Möglichkeit, strategische und operative Ziele zu harmonisieren und einen ganzheitlich agilen Prozess zu managen, ist die Strategieentwicklung über das Zielsystem OKR (Objectives und Key Results).

Projekthaftes Arbeiten

Hat die digitale Transformation ein Ende? Nein, das ist ein fortwährender Prozess der stetigen Weiterentwicklung mit immer neuen Veränderungsimpulsen.

Macht es trotzdem Sinn, sie projekthaft zu gestalten? Ja. Gerade dann, wenn nicht klar definiert werden kann, was genau Ziele und Ergebnisse sein sollen, gibt eine klare Vorgehensstruktur und eine systematische Herangehensweise den Beteiligten Sicherheit und schafft ein Mindestmaß an Routine.

Im Rahmen der digitalen Transformation gibt es in der Regel eine Reihe von Initiativen, die priorisiert und umgesetzt werden müssen. Diese Initiativen haben durchaus Anfang und Ende. Zu diesem Zweck sind Teams zu bilden, die idealerweise projekthaft zusammenarbeiten. Dafür müssen sie sich immer wieder in wechselnden Konstellationen ausrichten und zu einer guten Zusammenarbeit finden. In selbstorganisierten Teams ist das Konfliktpotential hoch und es braucht Instrumente, um einen konstruktiven Umgang zu ermöglichen. Auch das spricht für ein projekthaftes Vorgehen.

Wichtig ist ein funktionales Vorgehen, das sich an der jeweiligen Aufgabenstellung ausrichtet. Neben rein agilen Vorgehensweisen können auch hybride Modelle sinnvoll sein, die klassische und agile Elemente miteinander kombinieren.

Da in der digitalen Transformation in der Regel viele Projekte in Abhängigkeit zueinander ablaufen, ist eine guter Überblick im Rahmen einer Transformationssteuerung unerlässlich. Erfolgsentscheidend ist außerdem ein gemeinsames Projektverständnis in der Organisation, sowie gut qualifizierte Projektleiter, die neben Methoden-Skills auch über ein „NEO Mindset“ und die nötigen Soft-Skills verfügen.

Wichtig ist, in der Projektarbeit das Bild fürs Große Ganze nicht zu verlieren und auch für jedes einzelne Projekt immer wieder die Frage nach dem „Warum“ und dem Kundennutzen zu stellen, eine wiederkehrende Aufgabe, die auch strukturell im Projektvorgehen verankert sein sollte.

#KULTUR DER ZUSAMMENARBEIT

Hierarchische Strukturen verbunden mit einem hierarchischen Führungsverständnis haben sich über Jahre bewährt. Dieses System schafft Klarheit und Sicherheit und funktioniert immer dann, wenn es um die Erfüllung von Plänen und die Umsetzung etablierter Routineprozesse geht.

In der heutigen VUCA Welt haben sich die Rahmenbedingungen verändert. An die Stelle von Routine tritt die Erfordernis, Prozesse immer wieder in Frage zu stellen und innovative Lösungen zu entwickeln, um konkurrenzfähig zu bleiben.

Um regelmäßig auf neue Anforderungen reagieren zu können, müssen Unternehmen Strukturen, die träge und unflexibel sind, neu denken und eine Kultur etablieren, in der Mitarbeiter mitdenken, neue Marktanforderungen erkennen, bereit sind, immer wieder neu zu lernen und aktiv ihre Ideen einzubringen. Es braucht eine Kultur, die von Kollaboration und Vertrauen geprägt ist und es braucht Mitarbeiter, die den neuen Raum auch ausfüllen wollen und können.

Eine förderliche Kultur der Zusammenarbeit zeichnet sich durch Mitarbeiterfokus, eine gute Konflikt-, Lern- und Fehlerkultur und ein verändertes Führungsverständnis hin zum ‚Collaborative Leadership‘ aus.

Mitarbeiterfokus

Mitarbeiter:innen sind die wichtigste Ressource eines jeden Unternehmens. Doch während der Blick auf Kundenbedürfnisse und Kundennutzen in mehr und mehr Unternehmen zum Standard wird (‚Customer Experience‘), kommen die Bedürfnisse der Mitarbeitenden oftmals zu kurz. In einer Human Centric Organisation müssen Mitarbeiterbedürfnisse und Kundenbedürfnisse aber zusammengedacht werden. Denn: Echter Kundenfokus gelingt nicht ohne echten Mitarbeiterfokus.

Echter Mitarbeiterfokus verbessert die Wahrnehmung der eigenen Marke (‚Brand Experience) und schafft die Voraussetzungen, auf dem hart umkämpften Arbeitsmarkt die Talente zu gewinnen und zu binden, die neben der fachlichen Kompetenz auch das passende

Mindset mitbringen. Dies sollte in einem sich ständig verändernden Umfeld von Neugier, Empathie und Offenheit geprägt sein (siehe NEO Mindset).

Kompetente, engagierte Mitarbeiter, die sich emotional engagieren und sich für die Entwicklung des Unternehmens mitverantwortlich fühlen gibt es nur gegen eine entsprechende, attraktive Employee Experience. Faktoren dafür sind die Möglichkeit, Verantwortung zu übernehmen, selbstorganisiert in Teams, auf Augenhöhe zu arbeiten, eine gute Konflikt- und Lernkultur und eine attraktive Arbeitsumgebung, im analogen wie im digitalen Miteinander.

Konflikt-, Fehler- und Lernkultur

Gerade in der digitalen Transformation, die immer wieder neue Herausforderungen bereithält und Innovationen erfordert, ist eine echte Lern- und Fehlerkultur unerlässlich. Dabei geht es um einen offenen Umgang mit Fehlern, ein schnelles Erkennen („fail fast, fail cheap“) und die Bereitschaft und Fähigkeit, daraus zu lernen. Eine offene und konstruktive Konflikt-Kultur ist dabei oftmals eine echte Herausforderung, aber unerlässlich für das Lernen von- und miteinander.

Die Lernbereitschaft und der Spirit der ständigen Weiterentwicklung müssen dabei sowohl auf Unternehmensebene als auch auf individueller Ebene der Mitarbeiter:innen gefördert werden. Dabei geht es nicht nur um den Erwerb von Wissen (z.B. hinsichtlich neuer Produkte und Technologien), sondern auch um den Aufbau von

Prozess- und Methodenkompetenz und die Entwicklung von persönlicher Kompetenz/Resilienz, um mit dem Wandel und den sich ständig verändernden Rahmenbedingungen und Herausforderungen gut umgehen zu können. Dies erfordert Angebote, die sich ebenfalls agil weiterentwickeln können und sich flexibel an sich verändernden Bedarfen und individuellen Stärken und Schwächen ausrichten - eine Herausforderung für HR.

Collaborative Leadership / Servant Leadership

Diese Herausforderungen, welche in Richtung Netzwerk- und Selbstorganisation gehen, setzen auch ein verändertes Führungsverständnis voraus. Aus ‚Command & Control‘ wird ein ‚Care‘, d.h. Führungskräfte sind nun vermehrt in der Rolle des Enablers und Coaches. Sie müssen lernen, Verantwortung ins Team zu geben und dadurch bei den Mitarbeiter:innen unternehmerisches Mitdenken, eigene Ideen bzw. Fähigkeiten und eine höhere Bindung ans Unternehmen zu fördern und zu fordern.

Dieser Prozess ist jedoch in der Praxis oft sowohl für Führungskräfte als auch für Mitarbeiter:innen schwierig, stellt er doch die lang eingeübte Praxis vieler Unternehmen auf den Kopf. Je nach „NEO Reifegrad“ der Organisation braucht dies Zeit und Unterstützung sowohl der Führungskräfte als auch der Mitarbeiter:innen. Befähigung ist hier angesagt.

#NEO-MINDSET

Nur wenn im Unternehmen auf allen Ebenen ein „NEO-Mindset“ etabliert ist, ist eine nachhaltige Entwicklung des Unternehmens in Richtung Kunden- und Mitarbeiterzentrierung möglich. Das „NEO-Mindset“ ist die entscheidende Grundlage für den Erfolg des Unternehmens in der VUCA-Welt.

Das NEO-Mindset fokussiert drei Bereiche:

- **N = Neugier.** Diese Grundhaltung befähigt uns, uns für Neues zu interessieren; auf Neues zuzugehen, ohne vorher zu wissen, was auf uns zukommt. Und sie befähigt uns dazu, Freude dabei zu empfinden, und Energie in einen neuen, unbekanntem Weg zu investieren.
- **E = Empathie.** Empathische Menschen interessieren sich für die Meinung anderer, hören zu und ermutigen andere, ihre Ansichten zu äußern. Damit versetzen sich empathische Menschen selber in die Position zu lernen, neue Impulse aufzunehmen und somit Neues mit ihren bestehenden Werten ganzheitlich zu verbinden.
- **O = Offenheit.** Offenheit ermöglicht uns, das Neue zunächst wahrzunehmen, ohne es zu bewerten. Den Möglichkeitsraum damit überhaupt erst einmal zu sehen, mit allen Facetten. Offenheit befähigt uns, mit allen Sinnen und konzentriert diesen Möglichkeitsraum zu betreten und zu nutzen.

Um sich auf die Kundenperspektive wirklich einzulassen (Kundenfokus), um eine lebendige Innovationskultur zu schaffen, um auf Augenhöhe vertrauensvoll miteinander zusammen zu arbeiten (Collaborative Leadership), um aus Fehlern freudig zu lernen (und nicht zu versuchen, Fehler krampfhaft zu vermeiden oder zu verschweigen) und um im Rahmen einer agilen Strategie selbstorganisierter zusammen zu arbeiten, ist der NEO-Mindset eine entscheidende Voraussetzung.

Ein derartiges Mindset lässt sich leider nicht verordnen, kann aber über Verhaltensänderung entstehen. Verändert sich das Verhalten durch einen Wandel in der Art und Weise der Zusammenarbeit, z.B. in agilen, interdisziplinären Teams, dann verändert sich auch Kultur und Mindset. Wichtig ist, dass der Wille dazu insbesondere auf den oberen Unternehmensebenen vorhanden ist und die Entwicklung dahin aktiv gefördert wird. Ohne einen Mindset-Change in weiten Teilen des Unternehmens geht es nicht.

Außerdem sollte das „NEO-Mindset“ ein wesentliches Kriterium bei der Rekrutierung neuer Mitarbeiter:innen sein. Fachliche Qualifikation kann man erwerben. Eine neue Grundhaltung lässt sich viel schwerer aufbauen.

TAKEAWAYS

Mit der Human Centric Organization zur erfolgreichen digitalen Transformation

Wir sind davon überzeugt, dass die digitale Transformation nachhaltig nur erfolgreich sein kann, wenn dabei der Mensch im Mittelpunkt steht.

In der Human Centric Organization gehen **Kundenfokus** und **Mitarbeiterfokus** Hand in Hand und verstärken sich gegenseitig.

#KUNDENPERSPEKTIVE

Um in der VUCA-Welt zu bestehen, müssen sich Unternehmen zu kundenzentrierten Unternehmen entwickeln. Die Kundenzentrierung darf dabei nicht nur „etikettenhaft“ durch die oberflächliche Einführung von z.B. Scrum, Design Thinking oder Agilität erfolgen, sondern muss in einer tiefgreifenden Änderung des Mindsets seinen Anfang nehmen. Ebenso muss eine Innovationskultur etabliert werden, um begeisternde Services, Produkte oder Prozesse kundenzentriert entwickeln zu können. Wichtiger Grundpfeiler dieser Kultur ist die Bereitschaft zu experimentieren und die Einsicht, dass immer wieder auch Scheitern dazu gehört („fail fast, fail cheap“).

#PURPOSE & ZIELBILD

Gerade in einem volatilen, komplexen Umfeld mit großer Unsicherheit, braucht es Orientierung durch eine verbindende Kraft,

eine Grundwahrheit und Identifikationsfläche, die durch **Purpose und Zielbild** erreicht werden können.

Der Purpose beschreibt die Daseinsberechtigung des Unternehmens und zeigt, wie die Menschen, die mit einer Organisation zu tun haben, einen Unterschied machen, gibt ihnen ein Gefühl von Bedeutung und stärkt ihre Bindung zum Unternehmen. Das Zielbild stellt dabei sicher, dass alle im Unternehmen in dieselbe Richtung arbeiten und bietet Orientierung. Je klarer Purpose und Zielbild sind und je konsequenter sie gelebt werden, desto mehr Vertrauen setzen Mitarbeiter:innen und Kund:innen in das Unternehmen, identifizieren sich mit ihm, haben eine stärkere Bindung zu ihm und bringen infolge das Unternehmen motiviert und dem Purpose entsprechend voran.

#STRUKTUR DER ZUSAMMENARBEIT

Hierarchische Organisationsmodelle mögen in der Lage sein, stabile und effiziente Routineprozesse auszuprägen, sie sind aber ungeeignet in einem volatilen Umfeld ständiger Veränderung, hier sind sie zu langsam und träge. Außerdem gelingt es Ihnen in der Regel nicht, die Potentiale, die bei den Mitarbeiter*innen vorhanden sind umfänglich zu fördern und im Sinne des Unternehmens zu nutzen.

Was jetzt nötig ist, ist eine wertebasierte, agilere und vernetztere Form der Zusammenarbeit auf Augenhöhe und über alle Ebenen.

- Netzwerk- und Selbstorganisation
- Agilere Strategie

- Projekthaftes Arbeiten

#KULTUR DER ZUSAMMENARBEIT

Um auf die stetigen Veränderungen der Arbeitswelt reagieren zu können, müssen Unternehmen hierarchische Strukturen, die träge und unflexibel sind, neu denken und eine Kultur etablieren, die von Kollaboration und Vertrauen geprägt ist.

Diese Kultur der Zusammenarbeit zeichnet sich durch eine gute Konflikt-, Lern- und Fehlerkultur aus. Dazu gehört auch ein verändertes Führungsverständnis, bei dem Führungskräfte Verantwortung ins Team geben können und Mitarbeitende sich dazu ermutigt fühlen, diese zu übernehmen und sich mit ihren Fähigkeiten und Ideen einzubringen. Wer Mitarbeiter:innen gewinnen und binden will, die unternehmerisch (Mit-)Verantwortung für die Kunden übernehmen und ein NEO Mindset mitbringen, der muss dabei ein Arbeitsumfeld bieten, das auch die Mitarbeitenden in den Fokus stellt und für diese Zielgruppe eine gute Employee Experience schafft.

#NEO-MINDSET

Das NEO-Mindset ist ein wesentlicher Bestandteil, um eine Digitale Transformation in Richtung einer Human Centric Organization zum Erfolg werden zu lassen. Neugier, Empathie und Offenheit ermöglichen es einem Unternehmen, die Herausforderungen der VUCA-Welt zu bestehen und aktiv zu gestalten.



Wollen Sie mehr erfahren?

Wir planen in 2021 diverse Veranstaltungen zur digitalen Transformation und der Human Centric Organization. Sie möchten gern dabei sein oder suchen den Austausch in einem persönlichen Gespräch?

Dann freuen wir uns über Ihre [Kontaktaufnahme](#).

Marcus Grasemann, Consensa Projektberatung GmbH & Co. KG

www.consensa.com

Tim Bosenick, uintent GmbH

www.uintent.com