



Leitfaden für Prozessworkshop mit Prozessbeteiligten

Ziele:

- Mitarbeiter im Team erkennen gemeinsamen Prozess (auch abteilungsübergreifend).
- Alle haben eine gemeinsame Sicht auf den Prozess wie er aktuell läuft.
- Team formuliert eigene Erwartungen an Verbesserung des Prozesses.
- Alle haben ein gemeinsames Bild davon, wie der Prozess in der Zukunft aussehen soll.
- Mitarbeiter sind bereit zu Veränderungen, die auf das Ziel hinführen

Teilnehmerkreis:

- Ca. 8 Personen in einer Session
- Teilnehmer aus allen beteiligten Abteilungen, über Hierarchien gemischt
- Bei großer Zahl von Beteiligten Auswahl treffen – idealerweise 10-15 % der Gesamtheit
- Workshop ggf. mehrfach wiederholen, um mehr Personen zu beteiligen
- Kommunikationskonzept entwickeln für Beteiligte, die nicht im Workshop sind

Dauer:

- Ein halber Tag

Ablauf:

1. Prozess-Aufstellung: Kennenlernen Personen und Prozess (20 min)

Teilnehmer tauschen sich aus (stellen sich ggf. einander vor) und stellen sich im Raum in der Folge ihrer Rolle im Prozess auf (vielleicht muss eine Person zwei Positionen einnehmen, dann gibt es Bewegung im Raum).

2. Prozess identifizieren und benennen (30 min)

Teilnehmer einigen sich auf eine Bezeichnung für den Prozess, um den es im Workshop gehen soll. Sie bezeichnen auch den Auslöser und das Ergebnis des Prozesses. Die Einigung darauf kann einige Diskussion erfordern. Moderator achtet darauf, dass Auslöser und Ergebnis so beschrieben werden, dass alle diese Zustände objektiv beobachten können. Flipcharts mit Beschreibung von Start und Ende werden an zwei Enden einer Wand befestigt.

3. Worauf sind wir stolz? (30 min)

Zwei Kleingruppen sammeln an einer Pinnwand Karten mit Dingen, die in der Zusammenarbeit gut laufen. Dinge, auf die man nicht verzichten will, Leistungen, auf die das Team stolz ist, alles, was auf keinen Fall verändert werden soll. Hier zählen objektiv beobachtete Errungenschaften ebenso wie „gute Stimmung“ oder „nettes Team“. Für den Moderator wichtig: Keine dieser Punkte bewerten oder gar in Frage stellen! Pinnwände gut sichtbar aufhängen

4. Außenperspektive (30 min)

Team sammelt Kunden und Stakeholder: Wer erhält eine Leistung aus dem Prozess? Wer bezahlt die Leistung, wer beauftragt sie? (nicht immer identisch) Wer beurteilt, ob die Leistung gut ist? Wer hat außerdem noch Interesse an der Leistung? Welche anderen Einheiten in der Firma haben ein Interesse? Welches Interesse hat die Geschäftsführung, die Eigentümer? Was erwarten die einzelnen Gruppen von der Arbeit des Teams? (Erwartungen an den Output, an die Qualität des Output, an die Qualität der Zusammenarbeit, an das Nutzer- oder Kundenerlebnis...)

Was wissen wir darüber, ob diese Erwartungen aus der Sicht dieser Gruppen erfüllt werden?

Moderator schafft mehrere Pinnwände mit 3 Spalten:



Name/Rolle der Gruppe	Erwartungen	Zufriedenheit?

5. Was passiert, wenn nichts passiert? (30 min)

Wie wird sich die Zufriedenheit der Stakeholder und der Prozessbeteiligten in der Zukunft entwickeln, wenn an dem bestehenden Prozess nichts geändert wird?

1 – 2 – 4- alle

Jeder stellt sich diese Frage zunächst selbst für drei Minuten, dann tauschen sich jeweils 2 Personen miteinander aus – Ergänzungen, Überschneidungen, Widersprüche? Notizen auf Flipchart. Danach Austausch in Vierergruppen, danach im Plenum. Flipcharts gut sichtbar aufhängen.

6. Schauen wir auf den Prozess wie er ist (30 min)

Die Gruppe stellt den Prozess in Aktivitäten und Zwischenergebnissen vom Start bis zum Ende dar. Moderator hilft bei der Abstraktion, indem er nach den Meilensteinen des Prozesses fragt und das Team bittet, diese Meilensteine zu markieren. Die Haltung des Moderators als Nicht-Insider, der Dinge einfach erklärt braucht, hilft dem Team in die Außenperspektive.

- Sehen wir die gleiche Abfolge von Aktivitäten oder sind wir uns darin uneins?
- Haben wir einen gemeinsamen Blick darauf, welche Details wichtig sind?
- Werden die Aufgaben nach einem einheitlichen Muster erledigt oder gibt es Unterschiede?
- Welche Punkte können wir verbindlichen als einheitlich erkennen?
- Sind die Punkte irgendwo aufgeschrieben? Interessiert das jemanden?

Der Prozess wird an die Wand zwischen Start und Ende übertragen und dort befestigt.

7. Was sollten wir besser können? (30 min)

Die Gruppe diskutiert, an welchen Punkten des Prozesses sie Verbesserungen für notwendig hält. (zum Beispiel: Mehr Flexibilität, mehr Einheitlichkeit, mehr Schnelligkeit, weniger Fehler, weniger Kosten, mehr Automatisierung, weniger Listen und Kontrollen, mehr Kontrollen, ...)

8. Die Gruppe entwirft eine Vision, wie der Prozess in der Zukunft aussehen könnte (30 min)

Die Gruppe soll einen neuen Prozess entwerfen. Unabhängig vom bestehenden Prozess – Wie könnte das Ziel besser erreicht werden? Müssen alle bisherigen Aufgaben ausgeführt werden, müssten es vielleicht andere sein? Was sollte automatisch laufen? Was soll überhaupt geleistet werden?

Der visionäre Prozess wird unter dem bestehenden auf der Wand dargestellt.

9. Wrap Up: Was war für mich wichtig an diesem Workshop?

Verfahren 1 – 2 – 4 – alle: Jeder Teilnehmer notiert auf einem Zettel für sich: Was war für mich das Wichtigste an diesem Workshop? Was hat mir gefehlt? (2 min.) Danach tauschen sich zwei Teilnehmer aus (5 min). Anschließend je zwei der Zweiergruppen. Sie sammeln die wichtigsten Erfahrungen und Punkte, die ihnen gefehlt haben, auf einem Flipchart. (5 min) Abschließend fasst der Moderator alle genannten Punkte noch einmal zusammen, dankt für die Teilnahme und schließt den Workshop.