

Dienstag, 12. Dezember 2006

Der Mist mit den Prozessen

Prozessoptimierung wohin man auch sieht. Menschen (Controller) vor Tabellen und Auswertungen, um das Letzte aus allen möglichen Prozessen heraus zu quetschen. Längst hat diese Entwicklung absurde Gestalt angenommen. Mehr Menschen machen sich Gedanken über Prozesse, statt einfach mal mit anzupacken. Mit nachzudenken. In Krankenhäusern sind Ärzte längst in der Minderzahl. In der Verwaltung sitzt das Nervenzentrum unserer Gesundheit. Immer das Auge auf Prozesse gerichtet. Nicht auf Gesundheit. Wohin man sieht in Unternehmen und in die Gesellschaft, wenige sind überhaupt noch zuständig und verantwortlich für das Produzieren. Die meisten machen sich dumme Gedanken über Prozesse. Ist auch schöner und einfacher. Macht keinen Dreck. Und man kommt nicht ins Schwitzen. Aber das Allerschönste: Man ist für das Ergebnis nie verantwortlich, weil man ja nur an den Stellschrauben der Prozesse gedreht hat. Mal hin und mal her. Tolle Beschäftigung.

Dem Prozesswahnsinn steht das genaue Gegenteil gegenüber. Das wachsen Lassen. Das sich Entwickeln. Das Gedeihen und das reifen Lassen. Das entstehen Lassen. Das Abwarten. Die schönsten Dinge im Leben sind alle diejenigen, die nicht durch diese blödsinnigen Prozessmenschen entstehen. Der Reihe nach lassen sich Menschen freiwillig zu Rädchen in Prozessen machen. Die mal so herum sich drehen sollen, um sich schon bald anders herum drehen zu müssen. Das Individuum bleibt dabei unweigerlich auf der Strecke. Weil ja alles theoretisch in Prozessen optimal geplant ist. In der Praxis sieht das völlig anders aus. Aber dafür haben Prozessaugen keinen Blick. Sie sind nicht am Ergebnis interessiert, sondern daran, allen das ständige, ungute Gefühl zu geben, in den optimalen Prozessen nur suboptimal zu funktionieren.

Sie tun mir Leid, die vielen Menschen, die nur Teil eines Prozesses sind. Und es ist mir immer eine große Freude, Menschen zu begegnen, denen Prozesse dieser Art völlig fremd sind. Die wissen, dass überflüssige, belastende, dumme und unmenschliche Prozesse nur auf einem Blatt Papier zu einem guten Ergebnis führen, aber nie in der Realität. Auch hier gilt das Gleichgewicht, das Balance Marketing. Wenn man mehr über Abläufe und Prozesse redet, als über das Wichtigste, das relevante Kundenbedürfnis und/oder den Kundennutzen, dann weiß man, dass man zu weit gegangen ist.

Geschrieben von Christof Hintze in Balance Marketing um 07:00