

# Wie Sie neuen IT-Lösungen in Ihrem Unternehmen mit der richtigen Kommunikation zum Erfolg verhelfen



# Inhalt

Communication Services	4
Warum Human Change Management (HCM) so wichtig ist: ein kleines Experiment	6
Die Veränderungskurve	12
Rollout- und Projektkommunikation	14
Social Business Collaboration	15
Lernkonzeption und E-Learning	16
Interkulturelle Kommunikation	17
Human Change Management Workshop	18

# Communication Services

## Ihre erste Anlaufstelle für alle Veränderungsfragen

»Nichts in der Geschichte des Lebens ist beständiger als der Wandel.« Das wusste schon Charles Darwin. Doch obwohl Veränderungen allgegenwärtig sind und sich immer schneller vollziehen, fällt es uns oft schwer, diese anzunehmen und zu integrieren. Das gilt für das Privat- genauso wie für das Berufsleben. Doch insbesondere im Beruf wird Mitarbeitern heute viel abverlangt. Die Digitale Transformation schreitet voran: Neue Software, neue Arbeitsprozesse und die Zusammenarbeit verteilter Teams zu koordinieren sind dabei nur einige der vielen Herausforderungen. Unternehmen sind auf flexible, anpassungsfähige Mitarbeiter angewiesen, die sich schnell in neue Gegebenheiten einfinden. Unterstützen Sie Ihre Mitarbeiter bei diesem Prozess mit dem richtigen Human Change Management!

Wir helfen unseren Kunden dabei, Projekte – vorrangig aus der IT – zum Erfolg zu führen, indem wir uns auf das wichtigste Gut eines Unternehmens konzentrieren: die Mitarbeiter.

Mit unserer Unterstützung werden folgende Mehrwerte für Ihr Unternehmen generiert:

- **Effizienter Umgang mit Veränderungen**
- **Mehr Akzeptanz bei Mitarbeitern gegenüber Neuem**
- **Motivation der Mitarbeiter**
- **Zeit- und Kostenersparnis**

Nichts beim Implementieren einer neuen Software ist so teuer wie eine Software, die niemand nutzt.

## Unser Portfolio für Ihren Projekterfolg

Das fme Communication Services Team verfügt über eine ausgezeichnete Ausbildung, ist mit aktuellen Forschungsergebnissen und Trends vertraut und blickt auf eine langjährige Erfahrung in zahlreichen Projekten zurück.



### Human Change Management



### Rollout- und Projektkommunikation



### Social Business Collaboration



### Lernkonzepte und E-Learning



### Interkulturelle Kommunikation



Tragen  
Sie eine  
Uhr?

## Warum Human Change Management (HCM) so wichtig ist: ein kleines Experiment

Wahrscheinlich fragen Sie sich nun, was Ihre Uhr mit Human Change Management zu tun hat. Lassen Sie sich auf unser kleines Experiment ein, und Sie kommen schnell dahinter.

Legen Sie kurz diese Broschüre beiseite, nehmen Sie Ihre Uhr ab und legen Sie sie am anderen Handgelenk wieder an. Falls Sie keine Uhr tragen, funktioniert es auch mit einem Ring, den Sie auf einen anderen Finger stecken.

**Horchen Sie in sich hinein.**  
**Wie fühlt sich das an?**

Ungewohnt? Unangenehm? Einfach nicht richtig?

Wir nutzen dieses kleine Experiment gerne als Eisbrecher, um zu verdeutlichen, wie sich Veränderungen auf uns auswirken können und um dafür zu sensibili-

sieren, wie wichtig es ist, achtsam mit Veränderungen umzugehen. Der eine empfindet es vielleicht als unangenehm als der andere, aber eines ist klar: Wenn wir etwas verändern, das immer so war, sträubt sich etwas in uns.

### **Human Change Management**

HCM bedeutet, das wichtigste Gut eines Unternehmens in Veränderungsprozesse und -projekte bewusst mit einzubeziehen: den Menschen. Dies erfolgt anhand spezifischer, für die betroffenen Zielgruppen entwickelten Kommunikationsmaßnahmen. Ziel ist, zu informieren, Ängste und Widerstände abzubauen, zu befähigen und zu motivieren, um die Veränderung zum bestmöglichen Erfolg zu führen.



Ungewissheit  
fordert Mut

Bereits kleine Veränderungen können schon als ungewohnt und damit auch als unangenehm empfunden werden.

Wir müssen uns erst einmal mit der neuen Situation anfreunden und uns vielleicht auch überwinden – der eine mehr, der andere weniger. Aber es ist notwendig, dass wir begreifen, dass Veränderungen oft mit Unsicherheiten verbunden sind. Unsicherheit wiederum kann eine Reihe negativer Emotionen hervorrufen und zu einer wahren Kettenreaktion führen.

### **Veränderungen sind unerlässlich**

Wenn etwas in Ihrem Unternehmen geändert wird, dann in der Regel nicht, um den Mitarbeitern zu schaden, sondern um sie in ihrer täglichen Arbeit zu unterstützen, beispielsweise mit einer besseren Software, vereinfachten Prozessen oder auch neuen Modellen der Zusammenarbeit. Nur durch stetige Weiterentwicklung und Innovationen bleiben Unternehmen wettbewerbsfähig – heute mehr als jemals zuvor.

### **Wandel ohne Interaktion**

Doch was passiert, wenn Sie in gewohnte Abläufe eingreifen und den Wandel vorantreiben, jedoch ohne Ihre Mitarbeiter einzubinden, ohne sie zu informieren oder ohne ihnen die nötige Befähigung zukommen zu lassen?



Auf  
direktem Weg  
zum Erfolg

Verunsicherung, Widerstand, Angst und ein daraus resultierender Abfall der Leistung, der Motivation und der Einsatzbereitschaft Ihrer Mitarbeiter sind wahrscheinliche Resultate.

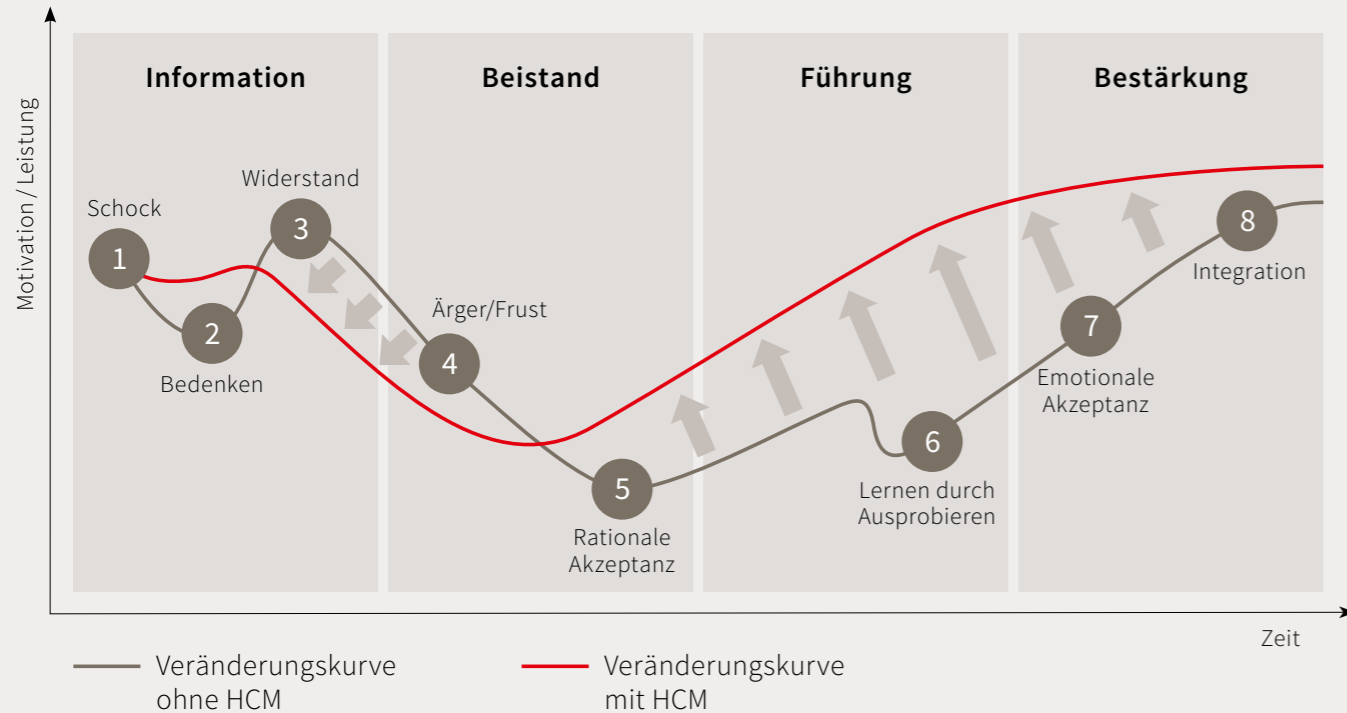
Die negativen Emotionen, die häufig mit Veränderungen einhergehen – vor allem dann, wenn sich Mitarbeiter nicht ausreichend informiert fühlen – spiegeln sich oftmals in einem Abfall der Produktivität des Unternehmens wider.

Der englische Staatsmann und Philosoph Francis Bacon sagte einmal: »Nichts macht den Mensch argwöhnischer, als wenig zu wissen.« Argwöhnische Mitarbeiter, die ihrem Unternehmen nicht vertrauen, skeptisch in die Zukunft blicken oder gar Schlimmes befürchten, reagieren nicht nur mit einem Einbruch der Motivation und Leistungsbereitschaft. Im schlimmsten Fall suchen sie sich einen neuen Arbeitgeber und nehmen womöglich wichtiges Know-how und Branchenwissen mit.

#### **Berg- und Talfahrt**

Große wie kleine Veränderungen gleichen auf der Gefühlsebene oft einer Berg- und Talfahrt. Es geht auf und ab, rauf und runter, und viele starke Emotionen lösen sich ab, bis es schlussendlich über Umwege zu einer Integration oder gar zur Verweigerung der Veränderung kommt.

## Die Veränderungskurve



In der Literatur zu Human Change Management wird davon ausgegangen, dass Menschen relativ ähnlich auf Veränderungen reagieren. Die Veränderungskurve ohne begleitende HCM Maßnahmen zeigt dabei anschaulich, welche Stationen (1 bis 8) dabei durchlaufen werden und welche starken emotionalen Reaktionen hervorgerufen werden können.

### Veränderung ohne begleitende Maßnahmen bleibt unter ihrem Potenzial

In unserem Beispiel gehen wir davon aus, dass die Integration der Veränderung auch ohne Maßnahmen erreicht wird, die erwartete Leistung danach allerdings unter ihrem Potential bleibt. Es gibt jedoch einige Modelle, die vom Scheitern der Integration und möglichen Abwärts-spiralen während des Integrationsprozesses ausgehen.

Die rote Kurve zeigt den Verlauf mit begleitenden Maßnahmen. Negative Emotionen wie Schock, Bedenken, Widerstand und Frust können bei rechtzeitiger Planung abgemildert werden. Ein Durchschreiten des Tals ist auch mit den besten Maßnahmen oft nicht möglich, aber die endgültige Integration wird deutlich schneller und nachhaltiger erreicht.

Die vier Blöcke im Hintergrund zeigen, worauf es in den einzelnen Phasen ankommt und worauf das Augenmerk bei der Wahl der Maßnahmen liegen sollte.



Mit unserer **Change-Checkliste** sehen Sie auf einen Blick, welche Schritte für die Implementierung eines erfolgreichen Veränderungsmanagements erforderlich sind und was es zu beachten gilt. Download unter [www.fme.de/change-checkliste](http://www.fme.de/change-checkliste) oder per QR-Code.



## Rollout- und Projektkommunikation

Die Rollout- und Projektkommunikation umfasst einerseits die Information aller Beteiligten über das Ziel und den Fortschritt eines Projektes, andererseits dient sie dazu, Ängste und Widerstände, die im Rahmen von Projekten entstehen können, abzubauen. Durch die aktive Einbindung und Motivation der Stakeholder trägt sie maßgeblich zum Projekterfolg bei.

### **Für wen ist das Angebot interessant?**

- Projektleiter
- Rollout-Verantwortliche
- IT-Verantwortliche

### **Wie sehen Maßnahmen dazu aus?**

- Projektumfeldanalyse (z. B. Stakeholderanalyse)
- Entwicklung einer Projektidentität (Projektname, Logo, Design)
- Festlegung der Projektbotschaften
- Etablierung von Feedback- und Einflussmöglichkeiten der Stakeholder



## Social Business Collaboration

Social Business Collaboration Plattformen tragen in Unternehmen zu mehr Transparenz und besserer Zusammenarbeit bei. Die Begleitung der Einführung solcher Plattformen ist von essentieller Bedeutung, da diese auch immer mit einem kulturellen Wandel im Unternehmen einhergehen.

### **Für wen ist das Angebot interessant?**

Für alle Unternehmen, die sich für eine neue Social Business Collaboration Plattform entschieden haben, aber auch jene, die in der Nutzung einer bestehenden Plattform Verbesserungspotential sehen.

### **Wie sehen Maßnahmen dazu aus?**

- Analyse der bevorstehenden Veränderung, der Zielgruppen und Stakeholder
- Herausarbeiten der Vision
- Informationsveranstaltungen
- Schulungskonzept und -materialien
- Anreize schaffen, z. B. durch Gamification





## Lernkonzeption und E-Learning

Ein Lernkonzept ist unerlässlich, um Inhalte erfolgreich zu vermitteln oder Verhalten nachhaltig zu verändern. Ausgehend von den neuen Anforderungen und dem Vorwissen der Lerner erfolgt eine Analyse des Bedarfs, der Motivation, der Lernziele und des Arbeitsumfelds der Zielgruppen. E-Learnings sind eine mögliche Umsetzungsform mit vielen Gesichtern, wie virtuelle Klassenzimmer, Web-based Trainings, interaktive Videos oder Lern-Communities.

### **Für wen ist das Angebot interessant?**

Für Jung, Alt, Einsteiger, Umsteiger, Interessierte, neue Mitarbeiter, bestehende Mitarbeiter – kurzum für alle. Je nach Umsetzung eignet es sich sowohl für Gruppen- als auch Einzelarbeit.

### **Wie sehen Maßnahmen dazu aus?**

- Bedarfsanalyse zur Definition von Lernzielen
- Zielgruppen und Klärung technischer Anforderungen
- Erstellung eines Lernkonzepts, das diese Ziele erreicht
- Konzeptionierung und Umsetzung konkreter E-Learnings



## Interkulturelle Kommunikation

Wie wir kommunizieren, wahrnehmen und handeln wird von erlernten und erlebten Konventionen beeinflusst. Je nach Kulturkreis gibt es hier Unterschiede. Diese zu erkennen und zu meistern hat maßgeblichen Einfluss auf eine erfolgreiche und nachhaltige Zusammenarbeit. Die Berücksichtigung von interkultureller Kommunikation ist daher ein nicht zu unterschätzender Wettbewerbsfaktor.

### **Für wen ist das Angebot interessant?**

Für alle, die mit Personen mit unterschiedlich kulturellem Hintergrund Kontakt haben oder in internationalen (Projekt-)Teams arbeiten.

### **Wie sehen Maßnahmen dazu aus?**

- Kurze Einführung in die Thematik der interkulturellen Kommunikation im Rahmen eines Workshops
- Bei allen Aktivitäten, die wir in Ihrem Projekt begleiten, berücksichtigen wir interkulturelle Aspekte

# Human Change Management Workshop

## Haben wir Ihr Interesse geweckt?

### Dann ist unser HCM Workshop genau das Richtige!

Mit unserem speziell konzipierten Human Change Management Workshop identifizieren und evaluieren wir gemeinsam mit Ihnen anstehende Veränderungen im Rahmen Ihres Projektes. Das geschulte und zertifizierte fme Communication Services Experten-Team vermittelt Ihnen zunächst grundlegende Human Change Management Kenntnisse und zeigt Ihnen auf, warum ein gekanntes Managen von Neuerungen für Ihren Projekterfolg so wichtig ist und worauf es dabei ankommt. Wir betrachten, wer in Ihrem Unternehmen von der Veränderung betroffen ist und wo sich Widerstände bilden können. Anschließend erarbeiten wir zusammen die nächsten Schritte, die auf die individuellen Bedürfnisse Ihres Unternehmens abgestimmt sind und begleiten Sie auf Ihrem Weg zu einem erfolgreichen HCM.

## Vorgehen, Zeit & Ort

In einem Vorgespräch klären wir erste Fragen, um uns gezielt auf Ihre Bedürfnisse einzustellen.

- Der Workshop ist für einen halben Tag (~ 4 Stunden) konzipiert, gerne passen wir uns Ihren zeitlichen Ressourcen an
- Wir besuchen Sie an Ihrem Standort, oder Sie kommen zu uns nach Braunschweig
- Auf Wunsch stehen wir Ihnen auch nach dem Workshop im Rahmen einer Beauftragung zur Verfügung und unterstützen Sie bei der Umsetzung Ihrer erarbeiteten Maßnahmen

### **Kontaktieren Sie uns gerne zur Terminvereinbarung!**



## Kontakt

Machen Sie den ersten Schritt für eine erfolgreiche Veränderung: Kontaktieren Sie uns!  
Gemeinsam führen wir Ihr Projekt zum Erfolg.

fme AG  
Communication Services

T +49 531 23854207  
CommunicationServices@fme.de

**fme group** | Germany · Romania · USA

T +49 531 238540 | [info@fme.de](mailto:info@fme.de) | [www.fme.de](http://www.fme.de)

T +40 264 443533 | [info@fme.ro](mailto:info@fme.ro) | [www.fme.ro](http://www.fme.ro)

T +1 203 6174250 | [info@fme-us.com](mailto:info@fme-us.com) | [www.fme-us.com](http://www.fme-us.com)