

DIE EMOTIONALE SEITE VON VERÄNDERUNGEN

Veränderungen haben eine hoch emotionale Seite - nicht nur der sachlogische Aspekt ist erfolgsentscheidend!

Menschen sind von Ausnahmen abgesehen keine "Veränderungsjunkies". Das Gegenteil ist eher der Fall. Viele suchen Sicherheit und stützen sich auf das Vertraute. Die wenigsten springen begeistert auf den neuen Zug auf. Das zu Beginn einer Veränderung schwer greifbare Neue schürt bei vielen Menschen Ängste und erweckt Unsicherheit. Manche tauchen ab, suchen ihr Heil in der Verdrängung. Kurz gesagt: Viele Emotionen sind im Spiel!

Die Vertriebsstrategie der Zukunft führt zu vielfältigen Veränderungen. Nehmen wir als aktuelles Beispiel die Schließung von Filialen, verbunden mit dem Aufbau neuer Strukturen. Einige Sparkassen sind bereits in der Umsetzung, andere befinden sich noch in der Planungsphase.

Was bedeutet das konkret?

1. Für die im Prozess Betroffenen ist dies ein "Kulturschock". Grundwerte wie "regionale Nähe und Versorgung" geraten sichtbar ins Wanken. Wofür steht mein Unternehmen noch in der Zukunft - als Arbeitgeber wie auch Dienstleister.

2. Der „Abschiedsschmerz“ betrifft vielfältige Aspekte. Schließungen bedeuten den Verlust an vertrauter Umgebung, vertrauten Aufgaben und den Kollegen/ dem Team. Und auch von „meinen“ Kunden heißt es Abschied nehmen. Zum Teil langjährige, oft persönliche Beziehungen müssen aufgegeben werden.

3. Findet gleichzeitig ein Abbau von Mitarbeitern statt, werden Gefühle von Zweifel, Überforderung bis Ärger laut und spürbar, wenn

gleichzeitig der Erwartungsdruck an den Vertrieb wächst.

4. Auf diesem Hintergrund wachsen bei Menschen Unsicherheit und Ängste – wie soll ich das schaffen? Bin ich vielleicht schon der Nächste? Auch Zweifel und Orientierungslosigkeit machen sich breit – wo soll das Alles noch hingehen?

5. Dies kann zu einer inneren „Lähmung“ führen, die sich kontraproduktiv auf die Arbeitsleistung auswirkt. Die emotionale Bindung zur Sparkasse bröckelt. Ist das noch meine Welt, Arbeit, die mir Spaß macht?



6. Natürlich sind Sparkassen Veränderungen schon seit Jahren gewohnt. Doch seit das gesamte „Geschäftsmodell“ auf der Kippe steht, werden Veränderungen radikaler und das Tempo steigt. Das Ende ist längst nicht erreicht. Eine Welle schwappt über die nächste,

bevor sie auf ans Ufer schlägt. Stabilität wird kaum mehr erreicht.

7. Führungskräfte stehen hierbei unter einem besonderen Druck. Sie müssen nicht nur „Bad News“ aussprechen, sondern auch umsetzen. Auch sie sind unsicher, in Teilen selbst Betroffene mit ihren ganz eigenen Emotionen.

8. Sie sollen das Tagesgeschäft ohne Einbrüche aufrechterhalten, besser noch optimieren. Sie müssen Mitarbeiter auch gegen deren Wünsche und Willen für die Veränderung motivieren.

9. „Führung“ droht ohne gezielte Unterstützung „unterzugehen“. Es braucht gerade hier den Austausch und Dialog, erfahrene Sparringspartner, die zur Seite stehen und neuen Mut machen.

10. Der mentale Wandel in den Köpfen ist die größte Herausforderung für das Gelingen auch radikaler Veränderungen. Und das bedeutet Emotionen ernstzunehmen statt mit der „Brechstange“ vorzugehen.

Wir unterstützen Sie gern persönlich und professionell mit unseren Erfahrungen. Damit auch Ihre Veränderung ein Erfolg wird!



Hamburger BeraterContor GmbH

November 2016

www.hbcontor.de