



Social Media & Change Management 2.0

Jeannette Partner
05. Oktober 2011

Change Corp



Agenda

Change Management heute und morgen

Social Media & Change Management 2.0

Social-Media-Kodex

Change Corp



Was ist Change Management?

Die Realisierung von Veränderungsprozessen durch die Steuerung und Nutzung der darin wirksamen Kräfte.





Es gilt den Übergang von „ALT“ nach „NEU“ zu managen

Das „Alte“ soll
nicht mehr sein...

Das „Neue“
ist noch nicht...

Übergang

Abschied
von dem, was
zurückgelassen wird

Würdigung
des Bisherigen

**Verlust von
Gewohntem**
Ent-täuschung
Ver-lernen

Neuorientierung

Einlassen auf Un-
bekanntes, umgehen
mit Leistungsabfall

**Aushalten der
Ungewissheiten**
Lernen lernen, Chance
persönlicher Entwick-
lung

**Umgang mit
Chaos**
Verzeihen, Vertrauen

Neuanfang
arbeiten an der
neuen Vision

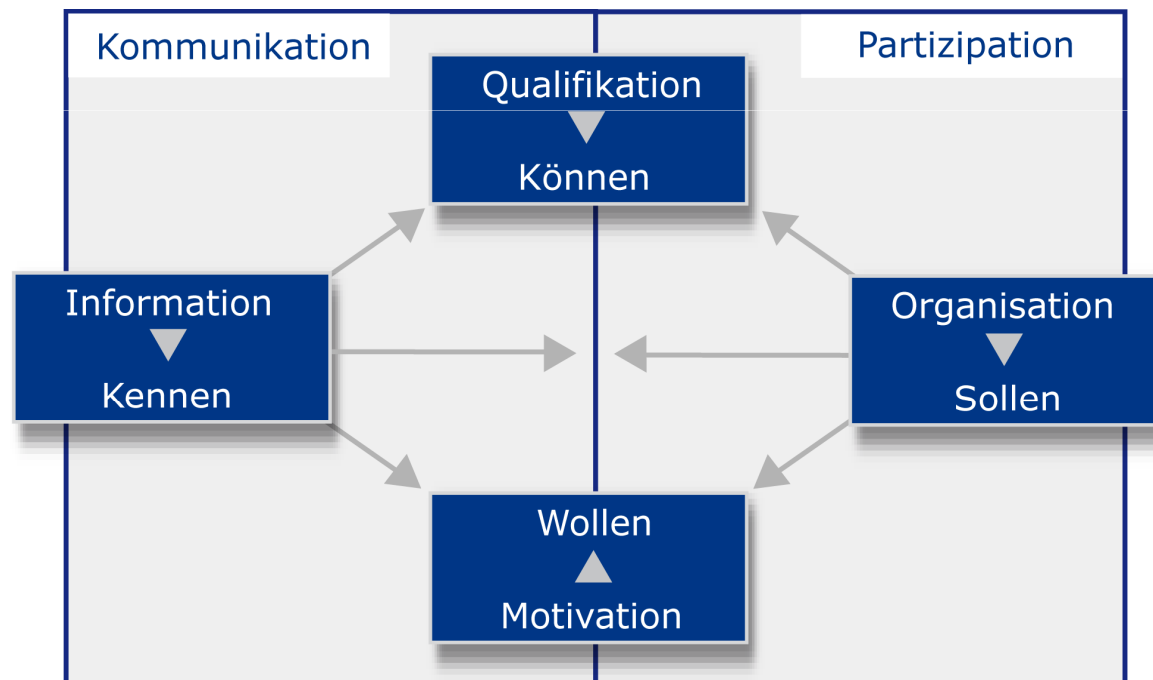
Gestaltung
neue Themen,
Kreativität

Motivation
Freude und Spaß bei
der Umsetzung von
Neuem



Dialog ist ein wesentlicher Erfolgsfaktor

- Studien belegen, dass Kommunikation und Partizipation (= Dialog) zentrale Determinanten für einen erfolgreichen Wandel in Change Projekten sind.
- Beide Determinanten tragen dazu bei, die erforderliche Änderungsbereitschaft (kennen und verstehen) sowie Änderungsfähigkeit (können) und damit die notwendige Akzeptanz (wollen) für Veränderungen unter den Betroffenen herzustellen.





Trends im Change Management

In den nächsten Jahren werden die Veränderungsvorhaben

- **schneller**
- **deutlich ansteigen**
- **komplexer**
- **emotionalisierter**
- mehr oder weniger ***erfolgreich je nach Rückkopplung zwischen Management und Mitarbeiter***

Change Corp



Wie kann **Social Media** dabei unterstützen,
die für den ***Erfolg von Veränderungsprojekten***
notwendige Akzeptanz bei den Betroffenen zu schaffen

?

Change Corp



Agenda

Change Management heute und morgen

Social Media & Change Management 2.0

Social-Media-Kodex

Change Corp



Social Media ergänzt klassische Methoden und Instrumente

- Social Media sind global, offen, transparent, hierarchielos, interaktiv und schnell - damit haben sie eine größere Reichweite als bisherige Instrumente
- Social Media können IMMER, zu jeder Zeit genutzt werden





Mit Social Media schneller und einfacher in den Dialog

Social Media sind Medien, die aus klassischer Einwegkommunikation einen interaktiven Dialog machen...und werden sehr wahrscheinlich für eine längere Zukunft präsent sein.



Die Bereitschaft, sich zu hinterfragen und sich beeinflussen zu lassen.



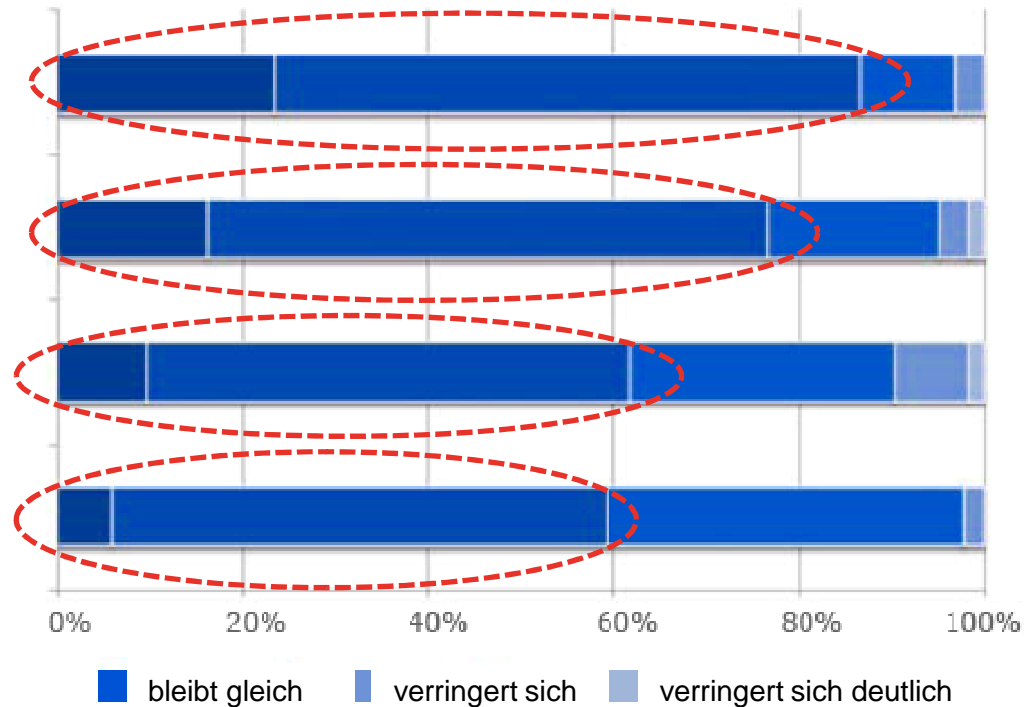
Die Wirkung der Social Media auf Change-Betroffene

Informationsstand (z. B. Kenntnis der Ziele, der Inhalte und des Ablaufs des Change-Vorhabens)

Partizipation/Beteiligung am Projekt (z. B. Mitwirkung und Mitgestaltung der Mitarbeiter am Change-Vorhaben)

Motivation (z. B. Bereitschaft für die Unterstützung und Umsetzung des Changevorhabens, Identifikation) mit dem Change-Projekt

Qualifikationsstand (z. B. erforderliche Fähigkeiten und Fertigkeiten für die Umsetzung der Veränderung)



erhöht sich deutlich erhöht sich

bleibt gleich verringert sich verringert sich deutlich

— Aktualität der Informationen steigt

— Vernetzung und Zusammenarbeit der Beteiligten wird gefördert und steigt

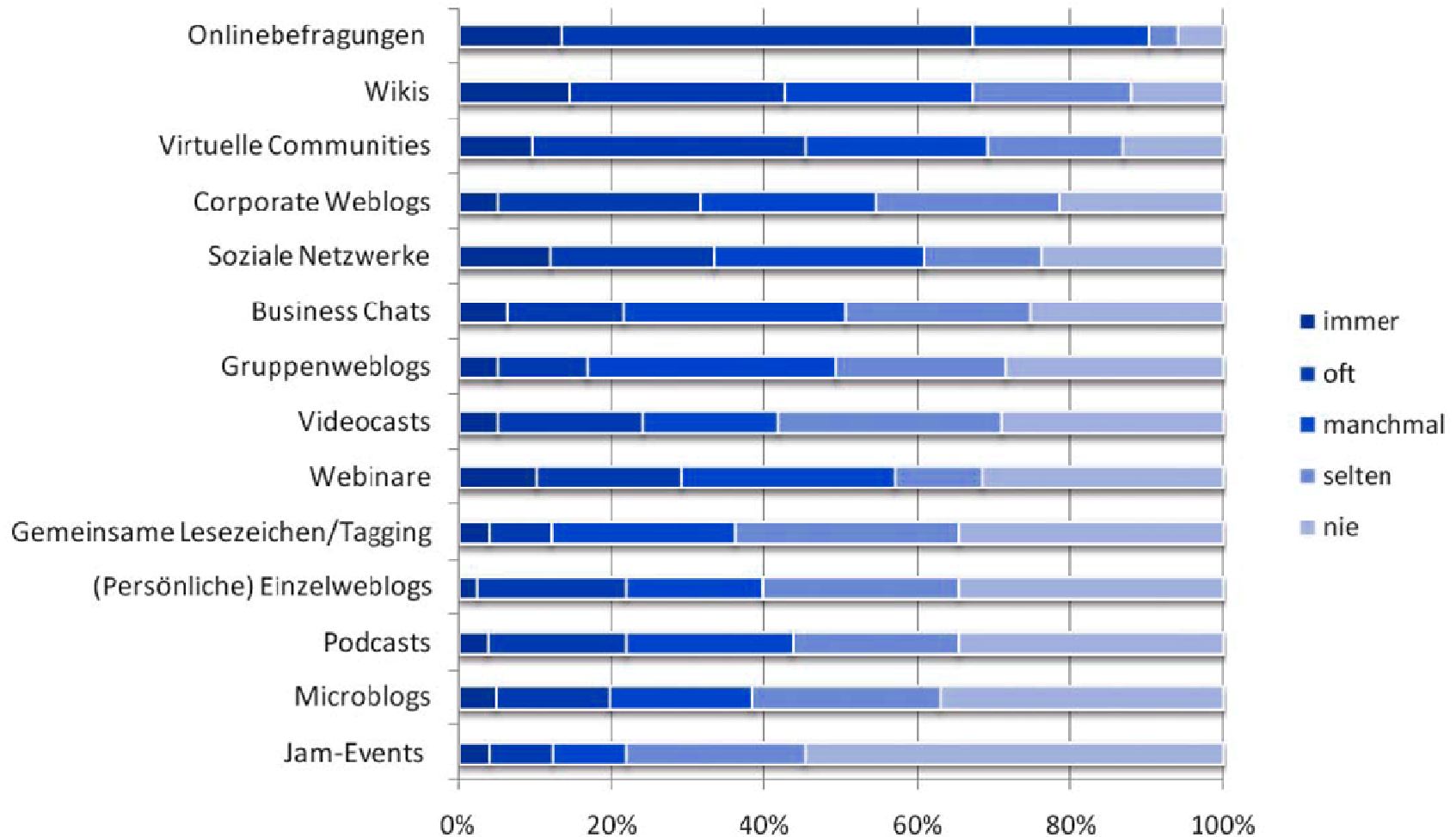
— Akzeptanz bei den Betroffenen kann erhöht werden

— Timing ist effizienter gestaltbar

Quelle: Online-Expertenbefragung des Lehrstuhls für Organisation an der Universität Stuttgart mit Know How! AG/centrestage GmbH



Social Media Instrumente für Change Projekte



Quelle: Online-Expertenbefragung des Lehrstuhls für Organisation an der Universität Stuttgart mit Know How! AG/centrestage GmbH



Online-Befragungen

- Web basierte Umfrage Tools
- Verschiedene Fragetypen
- Schnelle Ergebnisse
- Grafische Auswertungen

z.B. Survey Park, Survey Monkey, Psychonomics

Online Mitarbeiterbefragung

Wie zufrieden sind meine Mitarbeiter?

- 1 Registrieren
- 2 Vorlage auswählen
- 3 Emailliste importieren
- 4 Umfrage versenden





Unternehmensinterne Blogs

- Initiatoren/ Autoren eines Blogs: Vorstand, Projektleiter, ChangeAgent
- Bloggerteam erstellt und bearbeitet die Inhalte
- Wichtig ist: zeitnahe und authentische Bearbeitung der Inhalte
- Die Beiträge können/ sollen kommentiert und diskutiert werden
- Einfach zu handhabendes Medium
- Schnell aufzubauen, Aufwendig zu pflegen

.

Change Corp



Soziale Unternehmensnetzwerke analog twitter

- Bauen die Kommunikation aus
- Stärken die Zusammenarbeit
- Können themenspezifisch genutzt werden
- Fördern die Transparenz z.B. zu Skill Profilen herstellen
- „Sparen“ Meetings und Reisen

z.B.

yammer[®]

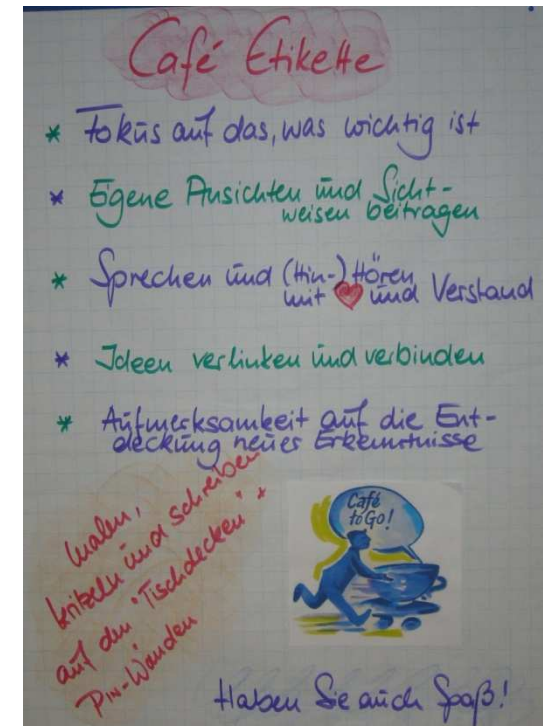
Change Corp



Dialog- und Workshop-Methode 2.0

E- World Café

- Es können viele Beteiligte zu Wort kommen
- Die gut vorbereiteten Fragen bilden den Rahmen
- Die Teilnehmer diskutieren mit Gastgebern an Tischen und halten Ihre Diskussionsbeiträge fest
- Statt den Tischen nutzt man heute auch PCs mit einer gemeinsamen Plattform



Change Corp



Agenda

Change Management heute und morgen

Social Media & Change Management 2.0

Social-Media-Kodex

Change Corp



Herausforderungen, die es zu gestalten gilt

- (Junge) **Mitarbeiter sind längst vernetzt** (Xing, Facebook, Skype, LinkedIn...) und warten nicht auf Erlaubnis
- Weiterentwicklung der **Dialogkultur**
- **Ressourcenmanagement**
- **Klarheit** im Management **zu den Zielen**, über die gesprochen werden soll

Change Corp



Mögliche Herangehensweise

— Gemeinsame Erarbeitung von
Social Media Guidelines/ Netikette/ Wikikette

— Sensibilisierung & Training -
bitte durch die Führungskräfte

— Strukturen schaffen –
z.B. Ansprechpartner für Fragen

— Ziele und Einsatzgebiete definieren

— **TUN** und **Erfahrungen sammeln**

Change Corp



— **„We don't have a choice on whether we DO Social Media, the question is how well we do it.“** - Eric Qualman

— **Das Selbe gilt für die Nutzung von Social Media *im Dialog mit Ihren Mitarbeitern!***

Change Corp



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit und Ihre Fragen!



Jeannette Partner

Dipl. Bankbetriebswirtin

Systemische Organisations- und Prozessberaterin

Mehrjährige Tätigkeit mit Führungsverantwortung in einer Großbank

Seit 2000 Unternehmensberaterin für strategische Fragestellungen mit dem Schwerpunkt Organisation, Personal, Kommunikation und Change Management

Geschäftsführerin Change Corporation

www.changecorp.de, jpartner@changecorp.de

Change Corp