



TUN!

ZTN - Tipps April 2012



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

Zeit - und Selbstmanagement Teil 4 "WWW + K"

Was zunächst einmal aussieht wie eine etwas verunglückte Internet-Adresse wird, bei konsequenter Anwendung, zu einer Erfolgsformel.

2012 steht bei unseren monatlichen ZTN – Fachartikeln ganz im Zeichen von Zeit – und Selbstmanagement.

Eine große Rolle hierbei spielen natürlich die sogenannten "Zeitfresser", also die Dinge und Verhaltensweisen, die uns in unserer täglichen Arbeit besonders viel Zeit kosten. Zeit „kosten“ bedeutet hier, dass wir für etwas zu viel Zeit aufwenden oder uns mit Dingen beschäftigen, die in keinem Verhältnis zum Aufwand stehen.

Ein großer Zeitfresser ist m.E., dass wir in der Kommunikation, in der Führung, aber auch in der Zusammenarbeit mit Kollegen und Kunden zu wenig konkret sind. Viel zu oft beenden wir Gespräche, Besprechungen, Telefonate ohne konkrete Vereinbarungen, ohne klare Absprachen.

Die Folge ist, dass wir uns immer wieder mit denselben Themen beschäftigen müssen, immer wieder die gleichen Probleme auf den Tisch kommen, weil sich niemand für die Erledigung verantwortlich zeigt.

Einige Beispiele zur Verdeutlichung:

Sie führen eine Besprechung mit Ihren Mitarbeitern zum Thema Neukundenakquise durch. Alle sind sich einig, dass hier mehr getan werden muss, dass dringend Empfehlungsadressen eingeholt werden müssen und jeder mehr Akquisetelefonate durchzuführen habe. Bei der nächsten Besprechung, einen Monat später, hat sich wenig getan, nur die Hälfte der Mitarbeiter hat aktiv Kunden angerufen, Empfehlungsadressen gab es auch kaum. Nachmals wurde in der neuen Besprechung über die Wichtigkeit von Neukunden gesprochen und sich fest versprochen, jetzt etwas mehr zu tun.

In einem anderen Fall führte der Werkstattmeister mit seinem Mitarbeiter folgendes Gespräch:

„Ich bin der Meinung, dass jemand mal dringend die Werkstatt aufräumen sollte!“

Der Mitarbeiter nickte.

Tage später, nachdem sich in der Werkstatt nichts getan hatte, folgte ein weiteres Gespräch zwischen Meister und Mitarbeiter zum gleichen Thema – jetzt ein wenig kritischer.

Auch im Privaten beenden wir oft ein Gespräch mit „wir sollten mal wieder gemeinsam in's Kino gehen“ oder "wir müssen dringend noch die Reifen beim Auto wechseln"...

Wie oft erhalten wir Mails (häufig gerade die mit „Cc“ oder „zur Info“) aus denen nicht hervorgeht, ob etwas veranlasst werden muss bzw. wer etwas zu tun hat?



Folge ist, dass häufig entweder gar niemand etwas tut oder als Alternative sich viel zu viele Mitarbeiter mit einem Thema beschäftigen.

Woher kommt diese „Unklarheit“?

- Sicherlich zunächst einmal aus der Tendenz, möglichst viele Menschen darüber zu informieren, dass man etwas tut, aus Absicherungsgründen. (Insbesondere beim inflationären Umgang mit Mails und Besprechungen)
- Darüber aber auch aus Angst vor verbindlicher Kommunikation. Klarheit und Verbindlichkeit sind verpflichtender für alle Gesprächspartner und daher oft unangenehmer. Wir hoffen, dass der andere unseren Hinweis versteht („Jemand sollte sauber machen“), selbstständig tätig wird und uns so erspart, dass wir klar und deutlich kommunizieren. (Im Sinne von „fordern“)

Sicherlich können wir davon ausgehen, dass ein solcher „Hinweis“ oft genug ausreicht.

Aber: Woher soll der andere immer genau wissen, was wir erwarten, wie viel wir benötigen und vor allem auch bis wann?

Immer wieder werden die gleichen Gespräche erneut geführt, entsteht Frust oder es geschieht nichts, weil sich keiner verantwortlich zeigt.

Hier hilft meine Formel aus der Überschrift:

WWW + K

Wer macht Was bis Wann und wie Kontrollieren wir das?

Wie wenden wir diese Formel nun an?

Zunächst klingt das ja sehr einfach, doch wie oft beenden wir ein Gespräch gerade ohne ein verbindliches Ende, ohne klare Vereinbarung wie es weiter geht und vor allem, ohne den nächsten konkreten Schritt zu vereinbaren?

Die Idee ist, am Ende eines jeden Gespräches genau festzuhalten, ob der nächste konkrete Schritt, das nächste Ziel klar und deutlich vereinbart ist:

In unseren Beispielen:

- Bis zur nächsten Besprechung in 4 Wochen, hat jeder Mitarbeiter 5 Empfehlungsadressen eingeholt und 20 Telefonate geführt.
- Der Mitarbeiter solle bitte bis morgen Abend die Werkstatt aufgeräumt haben.
- Der Ehemann ruft am nächsten Tag in der Werkstatt an und vereinbart einen Termin für den Reifenwechsel.
- Aus einer jeder Mail sollte sofort hervorgehen, wer etwas zu tun hat und für wen die Mail nur zur Info ist. (Am besten gleich zu Beginn und nicht erst am Ende – so spart man sich das unnötige Durchlesen von vielen Seiten und Anhängen)

Keine Besprechung sollte ohne kurzes Protokoll über die Vereinbarungen bzw. einer to – do – list enden. Das gilt auch für Einzelgespräche, Mitarbeitergespräche, Standortgespräche.

Am Ende immer genau festhalten:

WWW + K



Warum ist mir das „K“ für Kontrolle so wichtig?

Das „K“ erhöht die Verbindlichkeit

Eine Vereinbarung wird einfach verbindlicher, wenn am Ende ein Kontrolltermin steht.

„Bitte räume bis morgen Abend die Werkstatt auf. Morgen früh treffen wir uns dann um 7.00 Uhr und schauen uns die Werkstatt gemeinsam an.“

Übrigens wirkt dieses **WWW + K** auch im Selbstmanagement. Auch hier ist ja die „Verbindlichkeit“ oft ein Thema:

„Ich sollte mal wieder etwas mehr Sport treiben“ ist eine Absichtserklärung. Leider oft ohne Wirkung. „Morgen melde ich mich im Fitnesscenter an und schließe ein Jahresabo ab“ ist schon eher verbindlich. Die Kontrolle sollte dann zusätzlich ein Außenstehender übernehmen (siehe dazu unseren ZTN-Artikel „Tipps zum besseren Selbstmanagement“ von letztem Monat).

Sie werden sehen, **WWW + K** hilft nicht nur beim Zeitsparen, sondern erspart uns häufig auch Frust über die vielen Dinge des täglichen Lebens, die wir nicht umsetzen, sondern immer nur planen und vor uns herschieben!



Kai Heß
ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2
Fax: +49 8093 905986-3
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz