



Foto: Fotolia/bnenin

Im Gespräch bleiben

Sich regelmäßig zu treffen und auszutauschen, ist wichtig. Zu bürokratisch sollten solche Meetings nicht ablaufen. Dennoch sollte ein solcher „Jour fixe“ effektiv sein.

Früher wurden betriebliche Themen mit Mitarbeitern oft noch einzeln am Arbeitsplatz oder beim Chef vor Ort besprochen. Wenn es Dinge zu klären gab, kam der Chef oft einfach kurzfristig vorbei und platzierte seine Wünsche beim Mitarbeiter, die dieser dann bis zum Termin X zu erledigen hatte. Sofern dieser externe Hilfe benötigte, fragte er hier auch bei Kolle-

gen nach, die gegebenenfalls unterstützen konnten. Das Ganze lief eher unbürokratisch ab und es wurde nicht „viel Wind“ darum gemacht. Das Einzige, was zählte, war, dass man das gewünschte Ergebnis zum genannten Termin präsentieren konnte.

Heute sitzen viele beieinander, wenn es darum geht, betriebliche Themen auf den Tisch zu bringen.

Auch in Sachen Spontaneität ist hier vieles anderes. Für diese Meetings beraumt der Chef – manchmal auch recht kurzfristig – einen „Jour fixe“ ein, zu dem alle Beteiligten zu erscheinen haben. Und sie müssen nicht einfach nur da sein, sie müssen auch perfekt vorbereitet sein und gewünschte Ergebnisse kurz und knapp präsentieren. Aber nicht immer laufen diese Festtermine auch wirklich so ab.

Kommt Ihnen das folgende Szenario bekannt vor? Der Jour fixe mündet in eine ineffiziente Besprechung, die sowohl die Teilnehmer als auch den Organisator enorm belastet. Das Treffen verbraucht zeitliche und finanzielle Ressourcen, ohne dabei

einen echten Nutzen zu schaffen. Das sorgt bei allen Beteiligten für einen gewissen Frust – und auch Ergebnisse bleiben aus. Diese Zeit hätte man doch wirklich effektiver nutzen können – und zwar mit einer durchdachten Organisation und respektvoller Kommunikation für eine produktive Runde.

Auch wenn sich der Jour fixe mittlerweile als bekannte Formulierung durchgesetzt hat, werden diese Zusammenkünfte gerne als Besprechung, Sitzung, Tagung, Konferenz, Treffen, Beratungsrunde, Team-Meeting oder Kreativ-Runde bezeichnet. Dabei können folgende Themen, hier jetzt speziell aus der Sicht einer Fußpflege- oder Kosmetik-Praxis, auf der Tagesordnung stehen:

- aktuelle Probleme und Fragen im Unternehmen
- neue Dienstleistungen und Produkte für Behandlung und Verkauf
- Abverkauf von neuen Produkten
- neue Einrichtungsvarianten
- jahreszeitliche Sonderaktionen
- Kundenkommunikation
- Kundenverhalten
- Motivationselemente
- Service-Elemente für die Kunden
- Preis-Leistungs-Gestaltung
- Strategieplanungen
- innerbetriebliche Änderungen
- Zukunftsperspektiven

Reden und diskutieren

Zu jedem Thema gibt es etwas zu sagen; jeder will mitreden und einen Beitrag leisten. Verständlicherweise wird hier auch diskutiert und debattiert, schließlich kommen möglicherweise viele unterschiedliche Meinungen und Sichtweisen auf den Tisch und die beste Idee für das Problem/Unternehmen muss gefunden werden. Doch oftmals kommt auch nach langen, manchmal auch hitzigen Diskussionen kein effektives Ergebnis zustande. Gerade das ist aber das Ziel solch

einer Veranstaltung. Wenn schon kein Ergebnis, dann wenigstens ein Beschluss, der die behandelte Thematik zukünftig regelt. Häufig laufen „Treffen“ alles andere als ideal ab. Gründe dafür sind:

- mangelnde Motivation der Teilnehmer, die aus einer möglichen Unzufriedenheit resultiert
- unzureichende Vorbereitung der Teilnehmer
- unzureichende Organisation
- mangelhafte Moderation
- unpassende Leitung
- schlechte Kommunikation untereinander
- Zerreden von Themen ohne Ergebnisfindung

Das alles kann dazu führen, dass die Veranstaltung als negativ emp-

funden wird. Um den Jour fixe zu einer erfolgreichen Veranstaltung zu machen, bedarf es einiger wichtiger Regeln:

- Auf den Tischen sollten sich Blocks mit Stiften für Notizen befinden. Ebenso sollten alle Produkte, um die es geht, in Sichtweite für jeden Teilnehmer stehen.
- Der Moderator, der die Runde inhaltlich führt, sollte eine Person sein, die auch führen kann und diesen Job auch wirklich machen will und nicht machen muss. Der Moderator sollte bestrebt sein, den Jour fixe kurzweilig und informativ zu gestalten. Dabei muss ein ordnender Rahmen vorgegeben sein und sollte dieser aus dem Ruder laufen, muss der Moderator in der Lage sein, wie-

Mit Doppeldeutigkeit

„Fixe“ bedeutet nicht nur fest. Im Deutschen steht fix auch für schnell. Abhängig davon, wie gut diese Meetings vorbereitet sein müssen/sollen, können Sie durchaus auch mal ganz kurzfristig einladen zu einem schnellen Meeting – als „Jour fix“ (ohne „e“). Das bedeutet, die Liste der zu besprechenden Themen ist kurz, die Themen sind aber so wichtig, dass diese schnell auf den Tisch kommen müssen. Wenn Sie beim klassischen Jour fixe bleiben, dann sollte sich dieser als regelmäßiger Termin in Ihrer Praxis etablieren. So sind Ihre Mitarbeiter bestens über Ihr Unternehmen, Ihre Projekte und deren Zielsetzung informiert und können stetig und rechtzeitig daraufhinarbeiten.



Foto: Fotolia/George Dalgikh

der in die angestrebte Richtung zurückzufinden. Aufgabe des Moderators ist es auch, auf einzuhaltende Arbeits- sowie Umgangsregeln hinzuweisen, die einen reibungslosen, effizienten und ergebnisorientierten Ablauf eines Meetings gewährleisten. Ein Moderator muss steuern, Fragen stellen, resümieren, visualisieren und Entscheidungen klar nachvollziehen können.

- Aushändigung der Themenpunkte für den Jour fixe durch den Moderator, z. B.: Was soll hier behandelt werden? Was soll der Output sein? Wie kann eine Lösung erarbei-

tet werden? Welche Hilfsmittel gibt es dabei für die Teilnehmer? Welcher Zeitrahmen wird für den jeweiligen Punkt und das Gesamttreffen veranschlagt? Nur so kann eine effiziente Planung erfolgen.

Alle „auf Stand“ bringen

- Es könnte durchaus auch hilfreich sein, die wichtigsten Themen des Jour fixe – je nach Projekt – vorab an die Teilnehmer zu senden. Das kann die Vorbereitung erleichtern und die Veranstaltung an sich dann auch erheblich verkürzen.

Gut vorbereitet ans Werk

Unverzichtbare Voraussetzungen für einen erfolgreichen Jour fixe:

- Alle Teilnehmer müssen pünktlich zu der vereinbarten Zeit erscheinen.
- Alle Handys müssen ausgeschaltet sein.
- Jeder sollte Fragen zu seinem Thema schriftlich fixieren und mitbringen.
- Für die anberaumte Zeit gilt es, sich nur auf die anliegenden Themen zu konzentrieren. Das bedeutet für die Teilnehmer: Ihre Anrufbeantworter müssen bei Bedarf mit einem entsprechenden Text für die Meeting-Zeit versehen werden. Auch in einer E-Mail-Antwort können Sie formulieren, dass Sie gerade nicht erreichbar sind.
- Die Standardausrüstung wie Blocks und Stifte sollte vorhanden sein. Zusätzlich können auch ein Beamer, eine Leinwand, ein Laptop oder Taschenrechner vonnöten sein. Organisieren Sie eine Person, die dafür sorgt, dass zum besagten Termin alles vor Ort ist.



Foto: Fotolia/contrastwerkstatt

- Achten Sie ebenfalls darauf, dass alle Teilnehmer möglichst auf dem gleichen Informationsstand sind; das verschafft zusätzliche Zeitfenster.

- Wahl eines Protokollführers, der die wichtigsten Informationen nach dem Meeting kurz und knapp für alle auf den Punkt bringt. Diese Informationen sollten als „Hand-out“ im Anschluss an alle Teilnehmer gehen. Das ist ihre Vorbereitungshilfe für den nächsten Jour fixe.

- Persönliche Begrüßung der Teilnehmer mit einem Ausdruck von Freude, dass diese sich hier zusammengefunden haben. Die persönliche Ansprache sollte auch während des Meetings beibehalten werden. Sofern neue Teilnehmer dabei sind, sollten diese als solche auch gesondert begrüßt werden. Das lockert zum einen die Atmosphäre auf, schafft Vertrauen und bietet eine gute Grundlage für das gemeinsame „Miteinander“.

- Wertschätzende Kommunikation während der gesamten Sitzung. Hier sollte man möglichst nicht persönlich werden und Mitarbeiter angreifen oder gar beschuldigen. Das stört den gegenseitigen Respekt.

- Zielführende Kommunikation: Das bedeutet auch gegenseitige Unterstützung und Motivation.

- Angenehme Räumlichkeiten: Das Meeting sollte möglichst nicht im Keller stattfinden, sondern in einem lichtdurchfluteten Raum mit vielen Fenstern, die in Pausen auch immer wieder zur Frischluftzufuhr geöffnet werden können.

- Service-Elemente für die Teilnehmer wie Getränke (Tee, Kaffee, Wasser und Säfte) sowie bei Bedarf kleine Snacks oder frisches Obst.

- Nach Ende des Meetings bedanken Sie sich bei den Teilnehmern für den konstruktiven Gedankenaustausch. So zeigen Sie Wertschätzung gegenüber Ihren Mitarbeitern unter dem Motto: „Sie sind mir wichtig“ oder „Ich schätze Ihre Meinung“.

Der Jour fixe lebt von wertvoller, empathischer und respektvoller Kommunikation. Hierbei sollten abschweifende Debatten und hitzige Diskussionen möglichst vermieden werden, da diese das Meeting unnötig verlängern und meist nicht zu den gewünschten Ergebnissen führen. Außerdem sollte man

- Themen, die alle Teilnehmer betreffen, immer zuerst auf die Tagesordnung bringen
- den jeweiligen Sprecher ausreden lassen
- andere Meinungen zwar kundtun, diese aber kurz und bündig fassen und begründen. Das hat nichts mit einer Rechtfertigung zu tun, sondern unterstreicht die Sachlichkeit und führt zu mehr Transparenz
- einen fairen Umgangston wählen (und nicht laut werden)
- keine Beschuldigungen aussprechen
- Einwände personalisieren, also in der Ich-Form sprechen
- beim Widersprechen die Aussage des anderen wiederholen (paraphrasieren). So kann die Verständlichkeit des eigenen Einwands klarer gemacht werden. Außerdem ist dies auch eine Form des Respekts.

Genau wissen, worum es geht

■ Bei Fragen am besten direkt nachfragen: „Was meinen Sie genau?“ So werden Missverständnisse vermieden. Außerdem symbolisiert das Nachfragen, dass man dem anderen zugehört hat und ihn auch ernst nimmt. Durch Nachfragen kann man den Inhalt der Aussage noch einmal differenzieren und überdenken. Nachfragen bieten uns zusätzliche Informationen, die für unsere Rückmeldung wichtig sein können. Nachfragen verschafft uns auch Zeit für unsere Folgeaktion. Ebenso kann auch unser Gegenüber durch Nachfragen seine eigene Antwort noch mal überdenken und gegebenenfalls konkretisieren.

■ Bei Gegenfragen Alternativlösungen erfragen

■ Nicht auf dem eigenen Standpunkt beharren, wenn Alternativangebote wirklich bessere Lösungen bieten

Ein Jour fixe ohne Chef kann dem Meeting eine mögliche Schwere nehmen. Manche Mitarbeiter stresst es, mit ihrem Chef an einem Tisch zu sitzen. Wenn Mitarbeiter ähnlicher Rangordnung zusammenkommen, um Lösungen zu erarbeiten, können die Inhalte dann über das Protokoll an den Chef geleitet werden. *Ursula Maria Schneider*



GUT zu FUSS STUTTGART

13. - 14. April 2019

Stuttgart erwartet Sie!

- Diskussionsrunde mit Mechthild Geismann und weiteren Experten
- Sechs Fortbildungspunkte möglich für Podologen

Fachvorträge von:

- Hanne Marquardt
- Dr. Boris Kurosch
- Dr. med. Wolf-Rüdiger Klare
- Anke Niederau

Tickets bestellen ab dem 01.01.2019:

Online: www.cosmetica.de

Ticket-Hotline: 0531 708-8616

- **Aktionsmonat:** bis zum 01.02.2019 sparen Sie 6,50 € pro Ticket

■ Direkter Zugang zur Messe

www.gutzufussstuttgart.de

sponsored by

