

LOS, MOTIVIER MICH!

HOLT DEN TEAMSPIRIT ZURÜCK!

Ein Zurück zur alten Normalität der Arbeit wird es nicht geben, da sind wir uns sicher. Corona hat schlagartig viele Mitarbeitende von Serviceeinheiten und anderen Abteilungen nahezu ins Homeoffice katapultiert und zumindest das Thema Arbeitsplatzmanagement deutlich beschleunigt. Und siehe da, die Serviceperformance hat sich nach anfänglichen Schwierigkeiten innerhalb kürzester Zeit stabilisiert. Die Erwartungshaltung der Arbeitnehmer hat sich so verändert, dass es ein komplettes Zurück in die Büros nicht mehr geben kann. Die Flexibilisierung des Arbeitsortes ist für viele Mitarbeitende, aber auch für Unternehmen nicht mehr wegzudenken. Es wird 100 % Homeoffice-Jobs geben, nach und nach werden sich dann aber wohl in Service Centern hybride Arbeitsmodelle durchsetzen.

Die weitestgehend vollständige Arbeit im Homeoffice während der Corona-Pandemie hat auch Nachteile mit sich gebracht: Viele Serviceorganisationen haben nur noch IM System gearbeitet, die Arbeit AM System wurde vielerorts vernachlässigt. Dazu kurz eine Erläuterung: Mit Arbeit IM System (im Team/im Bereich) bezeichnen wir die originäre Dienstleistung am Kunden – den alltäglichen Kundenkontakt. Die Arbeit AM System (am Team/am Bereich) stellt die Weiterentwicklung und Anpassung der Infrastruktur, wie beispielsweise Prozessoptimierung, Qualifizierung oder auch Teamentwicklung, dar – also alle Rahmenbedingungen, die das Arbeiten IM System effizient ermöglichen. Bei Letzteren haben wir während der Pandemie eine Stagnation wahrgenommen, was anfänglich gewiss der Neuartigkeit der Situation wie auch dem Fokus auf Krisenbewältigung geschuldet war. Doch genau dann, nämlich wenn es neue Rahmenbedingungen wie die Verlagerung von Arbeit ins Homeoffice gibt, ist die Arbeit AM System unerlässlich, um den Teamzusammenhalt zu stärken und die Leistungsorientierung zu ermöglichen.

Wir alle haben wohl erfahren, dass Online-Meetings auf

Die Flexibilisierung des Arbeitsortes ist für viele Mitarbeitende, aber auch für Unternehmen nicht mehr wegzudenken.

Dauer für das Gehirn anstrengend sind. Sie aktivieren unser Belohnungssystem in deutlich geringerem Maße als persönliche Meetings, da bei sozialer Interaktion der Botenstoff Oxytocin, ein Glückshormon, freigesetzt wird. Studien zeigen, dass schon ein Blickkontakt in Online-Meetings die Oxytocin Ausschüttung verbessert. Darüber hinaus spielt die Wahrnehmung des Gegenübers eine Rolle. Antwortverzögerungen, die beispielsweise technischer Natur sind, werden von unserem Gehirn so verarbeitet, dass die Person als weniger freundlich und unaufmerksam empfunden wird. Diese negativen Einflussfaktoren der remote Zusammenarbeit gegenüber der persönlichen Interaktion zu kompensieren, erfordert deutlich mehr Anstrengung bei gleichzeitig geringerer Aktivierung des Belohnungssystems. Und dennoch können Videochats mit uns bekannten Personen und anregenden Inhalten einen positiven Effekt auf unsere Performance haben.

Basierend auf unserer Zusammenarbeit mit unterschiedlichsten Serviceorganisationen von Unternehmen haben wir unsere Best Practices aus der Pandemiezeit konsolidiert und in sechs wesentliche Erfolgsfaktoren für die virtuelle Zusammenarbeit mit operativen Serviceeinheiten und Projektteams überführt:

Hohe Vernetzungsdichte

- ▶ Planung und Durchführung wöchentlicher Team-Video-calls mit Kamerapflicht (sofern die Voraussetzung gegeben sind)



© peels, Trichard Kumtaron

- ▶ Zeit für private Themen einplanen und geben
- ▶ Virtuelle Kaffeepausen ermöglichen, bei denen sich Mitarbeitende regelmäßig treffen und informell austauschen können

Sicherstellung von Informationsfluss

- ▶ Etablierung von Status-Runden in Meetings, sodass zentrale Informationen strukturiert wiederholt und protokolliert werden
- ▶ Spotify-Methode: Mitarbeitende nicht nur nach Teams miteinander vernetzen und organisieren, sondern auch nach Projekten, Kompetenzen, Expertisen und Interessen

Richtiges Mindset der Führungskräfte

- ▶ Als Verantwortlicher mit gutem Beispiel, positiver Einstellung und Grundhaltung vorangehen; wenn der persönliche Kontakt reduziert ist, kommt es auf stimmliche und inhaltliche Signale an
- ▶ Immer wieder an die eigene Nase fassen und reflektieren: Leiste ich, was ich fordere? Wie wirke ich über Skype, Teams oder Zoom? Was muss ich ändern?
- ▶ WIR-Gefühl stärken, indem konsequent gegen eine „Die im Homeoffice“- und „Wir im Büro“-Kultur vorgegangen wird

Freiräume

- ▶ Möglichst viele Kompetenzen an Mitarbeitende/Teams übertragen, um Verantwortungs- und Zugehörigkeitsgefühl zu stärken
- ▶ Unbedingtes Vertrauen – quasi als Vorschuss, um Leistungsbereitschaft und Motivation zu begünstigen
- ▶ Förderung der individuellen Eigenverantwortung und Kreativität

WIRKshops statt WÜRGSshops

- ▶ Abwechslungsreiche Formate und innovative Workshop-Methoden, um Potenzial der Teams zu entfalten; unsere Methodenempfehlung für Workshops: Eigenland®
- ▶ Digitale Tools zur Unterstützung (virtuelle Whiteboards, To-do-Listen, Umfragen) einsetzen

Retrospektive

- ▶ Monatlich gemeinsam mit Führungskräften und Mitarbeitenden „in den Rückspiegel blicken“ und beleuchten, was passiert ist (Ergebnisse, Entwicklungen, Erlebnisse, besondere Situationen)
 - Wie haben wir in den zurückliegenden Wochen unsere Zusammenarbeit erlebt?
 - Was hat sich bewährt, was behalten wir bei?
 - Was lassen wir los, was nehmen wir neu auf?

Den operativen Alltag sowie die Arbeit in unseren Projekten haben alle Beteiligten als angenehm, partizipativ, effizient und gleichermaßen ergebnisorientiert empfunden. Die räumliche Distanz wurde ohne Qualitäts- oder Performanceverlust überwunden.

Insbesondere operative Serviceeinheiten sollten die Arbeit AM System spätestens jetzt wieder aufnehmen, um eine für sie passende Form der Zusammenarbeit zu finden und zu festigen. Fehlt ein positiver „Teamspirit“ – also ein gewisses Gefühl von Zusammengehörigkeit – leiden auch Motivation, Leistung und die Qualität der Arbeit. Mögliche erste Schritte für die Förderung von Teamgeist könnten sein:

1. Die Daily Morgenroutine: In 15-minütigen Telefonaten werden jeden Morgen die Ergebnisse des Vortags sowie die Herausforderungen und Themen des aktuellen Tags besprochen.



→ 2. Die Teamwerkstatt: Wöchentlich wird an den Rahmenbedingungen für das Team gearbeitet. Starten Sie mit einer Bestandsaufnahme ‚wo drückt der Schuh?‘. Dabei gilt:

- Konzentration aufs eigene Team und die veränderbaren Parameter
- Priorisierung und strukturierte Arbeit an identifizierten Handlungsfeldern
- Jede Woche Fortschritt

3. Die Angeberwand: Auf einem für alle zugänglichen Online-Whiteboard werden die Erfolge und positiven Feedbacks von Kunden oder anderen Bereichen gesammelt. Alles, was stolz macht, ist erlaubt. Jede gute Nachricht und Rückmeldung stärkt den Zusammenhalt und macht Mut.

Teams sind sehr individuelle „Biosphären“, was bei einem Team funktioniert, wirkt bei anderen möglicherweise so nicht. Es gilt also: probieren, anpassen und dynamisch bleiben, um das adäquate Format für Ihr Team erfolgreich auf- und ausbauen. Nur Mut!

Eine gesunde Serviceorganisation braucht gute und positiv eingestellte Mitarbeitende, die auch nach der Coronazeit wieder für den Fortbestand der Arbeit und der Umsätze sorgen. Ist ein positiver Teamspirit spürbar, profitiert am Ende auch das Unternehmen, motivierte Mitarbeitende leisten mehr, sind konzentrierter und arbeiten qualitativer. Gerne besprechen wir mit Ihnen die aktuellen Herausforderungen Ihrer Organisation und leiten individuelle Handlungsempfehlungen ab. Senden Sie uns eine kurze Nachricht (info@zeitgeist-manufaktur.com, Tel. 040 22 818 042) und Sie erhalten umgehend weiterführende Informationen und wertvolle Erfahrungen.

AUTOREN:

SANDRA GNOTH, ROLAND SCHMIDKUNZ,
GESCHÄFTSFÜHRER DER ZEITGEIST
BERATUNGSMANUFAKTUR GMBH

 WWW.ZEITGEIST-MANUFAKTUR.COM




© Kristin Schmidkunz – Professionelle Fotografie



ZEITGEIST BERATUNGSMANUFAKTUR

ZEITGEIST ist die kompetente Beratungsmanufaktur für alle Aspekte eines zeitgemäßen Kundenmanagements. Mit herausragender Kompetenz und erstklassigen Leistungen unterstützt sie bei der Lösung unternehmerischer Herausforderungen an der Schnittstelle zum Kunden. Die ZEITGEIST Beratungsmanufaktur GmbH wurde 2021 zum Top-Consultant gekürt und zählt damit zu den besten Mittelstandsberatern Deutschlands.

„Exzellente Kundenerlebnisse sind unsere Leidenschaft! Wir verstehen die Anforderungen der Endkunden und nutzen sie als wesentliche Treiber, um wertschöpfende Serviceprozesse zu gestalten.“  www.zeitgeist-manufaktur.com