

Kommunikationsfalle mündliche Absprachen: Die drei besten Tipps, damit Führungskräfte sich nicht selber ein Grab schaufeln

18. April 2014

Frischer Wind für ein Umdenken in der Führungskommunikation

Wer kennt das nicht: Schnell bespricht man zwischen Tür und Angel mit den Kollegen die neusten Projekterkenntnisse und beschließt mündlich die nächsten Schritte. Und dann? Dann passiert meistens lange gar nichts. Zumindest so lange, bis das Abgesprochene von einer der Parteien umgesetzt werden soll. Tja, und dann kann sich plötzlich keiner mehr daran erinnern, außer natürlich demjenigen, der die Umsetzung haben wollte.



© [Bianca Fuhrmann](#)

Oder noch fataler: Man beschließt mündlich mit dem Lieferanten oder Projektbeteiligten, dass noch wichtige zusätzliche Dinge zum Abgabetermin geliefert werden sollen. Da nichts schriftlich fixiert wurde, kann sich später aber keine der Parteien mehr an die weiteren Aufträge erinnern. Dumm nur, wenn an anderer Stelle die Zusatzabsprachen dringend gebraucht werden. Dann ist das Chaos perfekt! Und leider auch das Projekt meistens schon zeitlich fortgeschritten, sodass die Kommunikation oft in hitzige Debatten und Schuldzuweisungen ausufert.

Und nun?

Glauben Sie mir, dieses Sich-das-eigene-Grab-Schaufeln erlebe ich täglich in meiner Praxis als Projektleiter- und Führungskräfte-Coach. Um es vorwegzunehmen, nach solch einem Schlamassel gilt es als Erstes zu schauen, was das Projekt zur Zielerreichung wirklich braucht und wie man dies in der verbleibenden Zeit gemeinsam bewältigt. Sie haben richtig gelesen, ich meine wirklich beide Parteien, da jede eine Teilschuld trifft. Eine Schuldzuweisung würde in diesem Fall nur eines bewirken: verhärtete Fronten. Also lassen Sie die Grabschaufel stecken und gehen Sie zukünftig geschickter vor.

Ich bin ein Freund des schnellen Agierens, deshalb ist an mündlichen Absprachen nichts auszusetzen, wenn Sie zukünftig die folgenden drei Tipps und eine goldene Regel beherzigen.

Die goldene Regel für mündliche Absprachen:

Mündliche Absprachen müssen immer schriftlich fixiert und gegenseitig bestätigt werden!

Da kommen Sie einfach nicht drum herum! Um es Ihnen leichter zu machen, können Sie sich einfach zukünftig an diese kleine Checkliste halten:

Protokoll-Checkliste:

Beantworten Sie einfach schriftlich die folgenden Fragen:

1. Wer sind die Gesprächspartner?
2. Was wurde konkret beschlossen?
3. Wer?
4. Tut was?
5. Bis wann?
6. Mit wem?
7. Wer kontrolliert den Erfolg?
8. Warum wurde das beschlossen?
9. Wurde das Protokoll von allen Beteiligten genehmigt?

Jetzt führen Sie einfach noch einen Austausch des Protokolls durch und klären so, ob wirklich das gleiche Verständnis im Hinblick auf das Besprochene besteht. Falls nicht, können Sie nun nachjustieren. Ich empfehle immer auch, das Besprochene im Projekt-Statusmeeting für alle Projektbeteiligten bekannt zu machen, damit, sofern es auch wirklich für alle Ohren bestimmt ist, die notwendige Transparenz über das Projektvorhaben herrscht.

So die Theorie. In der Praxis hat man aber nicht immer die Zeit, sofort ein Protokoll zu schreiben. Deshalb folgen nun meine drei Tipps, wie Sie dies unkompliziert erledigen können. Dabei bildet die oben genannte Checkliste immer die Grundlage für das Protokollieren.

Tipp Nr. 1: Formlose Bestätigung per E-Mail

Schreiben Sie einfach das Protokoll kurz und formlos per E-Mail runter und versenden Sie es an die Gesprächspartner.

Ich rate an, extra dazuzuschreiben, dass es sich um einen formlosen Austausch handelt, da die Aufnahme in ein offizielles Projektprotokoll, beispielsweise im Projekt-Statusmeeting, später erfolgt. Bekanntlich wird dann schneller und „zwangloser“ gehandelt. Damit erhält diese Form einen klaren Pluspunkt für die Schnelligkeit.

Tipp Nr. 2: Audio-Kommentar

Ich bin ein absoluter Fan von Audio-Kommentaren.

Soll heißen: Diktieren Sie doch das Besprochene in der Form der Protokoll-Checkliste in Ihr Handy und verschicken Sie dann den Audio-Kommentar.

Oder benutzen Sie diesen Audio-Kommentar als Erinnerungstütze für das Projekt-Statusmeeting, um dann noch mal das Besprochene schriftlich zu fixieren und abzustimmen.

Tipp Nr. 3: Ein dreifaches Hoch auf die „Zettelwirtschaft-Box“!

Ein absolut nützliches Tool ist eine Box, in der Sie Zettel oder Post-its, die Sie sich machen, sammeln. Also notieren Sie sich einfach in Protokollform die besprochenen Inhalte und nehmen Sie Ihre Box zum nächsten Projekt-Statusmeeting mit. So geht nichts verloren und die Box wird regelmäßig „geleert“.

Selbstverständlich können Sie eine „Zettelwirtschaft-Box“ auch in elektronischer Form, zum Beispiel als Mind-Map oder Word-Datei, führen.

Mein Extra-Tipp:

Ich habe sogar pro Projekt eine eigene „Zettelwirtschaft-Box“, genauer gesagt, ich nutze eine umfunktionierte Vokabelkartenbox mit Reitern. Natürlich funktioniert auch ein Hängeregistersystem. Das trägt allerdings etwas dick auf, wenn Sie damit zum Meeting gehen. Wenn Sie also kein Anhänger solch gewichtiger Auftritte sind, dann wählen Sie lieber eine der beiden anderen Varianten.

Sie sehen, es ist gar nicht so schwer, Nachdruck und Verbindlichkeit in mündliche Absprachen zu bringen. Je nach Projektsituation braucht es nur etwas frischen Wind, damit diese Methode Anklang findet, oder einen genügend großen Leidensdruck. Was ich Ihnen aber auf keinen Fall wünsche.

In diesem Sinne viel Erfolg mit Ihren mündlichen Absprachen und Ihren Projekten! Mehr Tipps, wie Sie verfahrenere Projekte in Erfolge verwandeln, können Sie in meinem Buch „Projekt-Voodoo®: Wie Sie die Tücken des Projektalltags meistern und selbst verfahrenere Projekte in Erfolge verwandeln“ nachlesen. Das Buch ist der Krisen- und Konfliktmanagement-Ratgeber für Projektleiter und Führungskräfte.

Eine Frage noch:

Wie ist Ihre Erfahrung mit mündlichen Absprachen? Und wie sorgen Sie dafür, dass nicht im Nachgang durch plötzlich einsetzenden Alzheimer alles Besprochene vergessen wird? Teilen Sie uns doch Ihre Erfahrung per Kommentar mit.

Ihre Bianca Fuhrmann

Hier finden Sie weitere Beiträge zu unserem Projekt [Kurswechsel: Frischer Wind für Business und Karriere](#)

Das Buch zum Thema:



[bodo@: Wie Sie die Tücken des Projektalltags meistern und selbst verfahrenere Projekte in
erwandeln](#). Es ist der Krisen- und Konfliktmanagement-Ratgeber für Projektleiter und
kräfte.

© www.business-netz.com - alle Rechte vorbehalten