

Tipps bei Ärger mit Zuspätkommenden

10 MINUTEN Sie kennen bestimmt auch Leute, die immer zu spät kommen. Kollegen, Freunde, Kunden: Personen, die schon fast prinzipiell zu spät erscheinen. Notorische Verspäter eben. Interessanterweise sind es immer dieselben Leute. Von denen erwartet man schon praktisch, dass sie zu spät kommen oder ein Meeting in der letzten Sekunde absagen. Das Problem: Diese Leute stehlen Ihnen und Ihren Kollegen Zeit. Nicht deren eigene Zeit, dann wäre es deren Problem, sondern Ihre Zeit.

AUTOR DR. MATTHIAS K. HETTL



Notorisches Zuspätkommen zeugt heute nicht mehr von der Wichtigkeit einer Person, sondern von der fehlenden Wertschätzung gegenüber den pünktlichen Arbeitskollegen.

Foto: iStock/Branimir76

Sie gibt es überall, die notorischen Zuspätkommenden, bei denen von vorneherein klar ist, dass sie auch zu diesem Meeting wieder zu spät kommen werden. Manche lächeln sie beim Betreten des Raums verlegen und schmiegen sich möglichst lautlos auf einen Stuhl, andere setzen sich laut und geräuschvoll hin, wieder andere schauen sich erst einmal suchend im Raum nach einem freien Platz um, ehe sie sich mit einem alles durchdringenden Gruss in die Runde der Anwesenden niederlassen – Entschuldigung für das erneute Zuspätkommen zum Meeting inklusive.

INEFFEKTIVITÄT DURCH ZUSPÄTKOMMENDE

Die Folge: Der Gedankenfluss des Vortragenden wird unterbrochen, und oft genug wiederholt der Besprechungsleiter noch einmal in knappen Worten das bislang Diskutierte und Gesagte. Zur Freude des Zuspätkommenden und zum Leidwesen der Pünktlichen. Diese fühlen sich «bestraft» dafür, dass sie sich an die vereinbarten Zeiten halten. Die chronischen Zuspätkommenden dagegen werden für ihr wenig wertschätzendes Verhalten den Kolleginnen und Kollegen gegenüber mit zusätzlicher Aufmerksamkeit belohnt und haben keinen Anlass, sich zu ändern und sich an die Regeln der Höflichkeit und an die des Unternehmens zu halten.

Hinter notorischem Zuspätkommen verbirgt sich häufig das Bedürfnis, den anderen zu zeigen, wie wichtig ich mich selbst fühle und welche Macht ich habe. Besonders dann, wenn ich der Chef, die Chefin bin und die anderen eine Besprechung nicht ohne mich anfangen können.

Dabei wird häufig vergessen, dass Mitarbeiter und Kollegen dies auch ganz anders sehen können. Jemand, der chronisch zu einer Besprechung zu spät kommt, ob mit Absicht oder weil er sich nicht besser organisieren kann und will, wirkt heute nicht mehr als souverän, sondern als arrogant und inkompetent. Er gilt als jemand, dem sein Gegenüber gleichgültig ist und auf dessen Meinung er keinen grossen Wert legt. Und er vermittelt den Eindruck, unzuverlässig und unhöflich zu sein. Keine gute Ausgangslage für ein konstruktives Miteinander.

In vielen Unternehmen ist es inzwischen üblich, Besprechungen ganz pünktlich zu beginnen und zu beenden, die wichtigsten Themen zu Beginn zu diskutieren und ohne Rücksicht auf den Zuspätkommenden das Meeting abzuhalten. So mancher hat schon auf diese Art und Weise gelernt, pünktlich zu sein und lieber



in der Diskussion der wesentlichen Dinge zu zeigen, wie wichtig sein Wissen und seine Erfahrung für das Unternehmen sind, als durch den wenig wertschätzenden Auftritt des notorischen Zuspätkommens.

UMGANG MIT (NOTORISCHEN) ZUSPÄTKOMMENDE

Folgende Tipps können nicht in jeder Situation und bei jeder Zielgruppe angewandt werden. Das heisst, nicht alle Tipps funktionieren in jeder Situation. Natürlich kommt es darauf an, wer zu spät kommt, Kollegen, Chef oder Schlüsselkunde. Deshalb müssen Sie darauf unterschiedlich reagieren, beispielsweise mit den folgenden Tipps.

1. PÜNKTLICHKEIT:

Grundsätzlich gilt Pünktlichkeit wie in den Meetingregeln vereinbart.

2. BITTEN SIE UM PÜNKTLICHES ERSCHEINEN:

Bereits in der Einladung sollte mit Nachdruck auf die Notwendigkeit des pünktlichen Erscheinens hingewiesen werden.

3. PUFFER EINPLANEN:

Laden Sie die notorisch Verspäteten 15 Minuten vor Beginn der Besprechung ein. Sind sie dann überraschend doch zu früh vor Ort, dann sagen Sie ihnen offen und ehrlich, weshalb Sie sie so früh eingeladen haben.

4. BEGINNEN SIE IMMER PÜNKTLICH:

Beginnen Sie mit der Besprechung bzw.

mit dem Meeting immer pünktlich. Die Zuspätkommenden lassen sich häufig gerade deswegen Zeit, weil sie genau wissen, dass nicht pünktlich angefangen wird.

5. IM ANSCHLUSS ZU SICH BITTEN:

Verlieren Sie keine Zeit damit, die Verspäteten anzurufen oder zu finden. Warten Sie auch nicht. Sprechen Sie den häufiger Zuspätkommenden kurz nach dessen verspätetem Erscheinen an und bitten sie ihn nach dem Meeting zum Gespräch. Reflektieren Sie ihm sein Verhalten und appellieren Sie an ihn, sich an die Regeln zu halten.

6. UNÜBLICHE ZEITPUNKTE:

Auch hilft es Ihnen, prinzipiell unübliche Zeiten anzusetzen. Das wirkt Wunder. Wie etwa morgens sehr früh, um 7.30 Uhr, oder am Ende des Tages, um 17.00 Uhr. Probieren Sie es aus, es klappt.

7. MIT DEN WICHTIGSTEN PUNKTEN BEGINNEN:

Schon allein damit bekommen diese oft «schnellere Füsse», da sie das Wichtigste nicht versäumen wollen. Natürlich muss aus der Besprechungseinladung die Reihenfolge der Besprechungspunkte hervorgehen.

8. UNGEWÖHNLICHE BEGINNZEITEN:

In einem Projekt mit regelmässigen Projektbesprechungen können auch wechselnde und vermeintlich ungewöhnliche

REFLEKTIEREN SIE DAS VERHALTEN MIT ZUSPÄTKOMMENDEN IM ANSCHLUSS AN DAS MEETING UND BITTEN SIE DIESE SICH AN DIE REGELN ZU HALTEN.

Beginnzeiten der Besprechungen, wie 8.39 Uhr oder 15.11 Uhr etc., eingeführt werden. Diese tragen zu mehr Aufmerksamkeit und vor allem Pünktlichkeit bei.

9. CHEF ABHOLEN:

Wenn Ihr Chef derjenige ist, der häufig zu spät kommt, dann holen Sie diesen fünf Minuten vor der Besprechung ab.

10. DURCHDRINGENDER BLICK:

Schauen Sie als Moderator die Zuspätkommenden kurz durchdringend an, unterbrechen Sie Ihre Veranstaltung jedoch nicht.

11. ANSPRECHEN DER ZUSPÄTKOMMENDEN:

Sie können als Moderator die Teilnehmer, die zu spät kommen und somit gegen die vorher vereinbarten Regeln verstossen, auch kurz gesondert begrüßen: «Darf ich auch Herrn Müller zu unserer Besprechung begrüßen.»

12. DIE RADIKALLÖSUNG ABSPERREN:

Eine sicher nicht überall umsetzbare Möglichkeit gegen unpünktliche Teilnehmer besteht darin, den Besprechungsraum einfach nach Beginn der Sitzung abzusperren. Erst in der Pause wird dieser wieder geöffnet, und die Zuspätkommenden können dazukommen. Möchten Sie das so handhaben, müssen Sie dies im Vorfeld so ankündigen bzw. sollten Sie einen entsprechenden Hinweis auf der Einladung vermerken.

13. DIE ZUSPÄTKOMMENDEN-KASSE:

Alle Teilnehmenden, die sich verspäten, müssen einen vorher festgelegten Betrag in ein Sparschwein einzuzahlen – egal, aus welchen Gründen die Verspätung resultiert. Und es sollte ein Beitrag sein, der ein wenig «schmerzt». Also bei 5 Franken Einzahlung überlegt man sich gut, ob sich eine Verspätung auszahlt oder nicht. Die Verwendung des Betrags wird im Vorfeld festgelegt, zum Beispiel ein gemeinsames Essen oder eine neue Kaffeemaschine. Da freuen sich dann alle, die pünktlich waren, über den Einzählenden.

14. ZUSPÄTKOMMENDE STREICHEN:

In letzter Konsequenz können Sie deshalb auch einfach überlegen, diese des Öfteren von der Einladungsagenda zu streichen. Verschaffen Sie diesen Personen, nach vorheriger Ansprache und Ankündigung, einen Denktzettel und lassen Sie diese dann auch nicht zur Besprechung zu. Es geht hier nicht um Erziehung von Erwachsenen, sondern eher um ein kollegiales Miteinander, das der notorische Zuspätkommende gefährdet. Zudem produziert so ein Verhalten Ärger und Ineffektivität. Das dürfen Sie sich nicht gefallen lassen.

DER AUTOR



Dr. Matthias K. Hettl ist studierter Volks- und Betriebswirt und war nach Studium und Doktorandenzeit erst Assistent der Geschäftsführung und danach in verschiedenen

Managementpositionen mit Führungs- und Budgetverantwortung tätig. Als ausgezeichnete «excellent speaker» und «excellent trainer» gehört er zu den bedeutendsten Referenten im deutschen Sprachraum und ist für die TOP-Seminar- und Kongressveranstalter in Europa tätig. Seine Veranstaltungen werden regelmässig mit Bestnoten bewertet.