

„Quantität vor Qualität“



Nachgefragt bei ...

Ina Jachmann, die Mut zu unfertigen Ideen fördert

Ina Jachmann ist Inhaberin der Trainersocietät Berlin und gibt Kurse im Brainstorming

Frau Jachmann, in diesem Jahr werden viele Unternehmen viele gute Ideen brauchen. Eine Möglichkeit, neue Ansätze zu entwickeln, ist das Brainstorming. Soll man sich dafür eigentlich zusammensetzen oder -stellen? Das ist nicht erfolgsentscheidend. Wichtig ist, dass es zur jeweiligen Gruppe und zum System passt und die Gruppe sich damit wohlfühlt.

Funktioniert Brainstorming in allen Branchen?

Ich würde sagen, ja. Die einzige Ausnahme, die mir einfällt, sind komplexe Forschungsarbeiten, wo kreative Ideen nicht zu akzeptablen wissenschaftlichen Ergebnissen führen würden.

Wie viele Menschen brauche ich denn für ein Brainstorming?

Sie können schon zu zweit brainstormen, sprich, in jedem Kleinstunternehmen ist das möglich. Eine Runde von drei bis vier Teilnehmern ist besser. Mehr als acht sollen es aber nicht sein.

Und dann sagen die Teilnehmer alles, was ihnen zu dem zu besprechenden Thema einfällt?

Ja, wobei Quantität vor Qualität geht. Die Teilnehmer sollten den Mut haben, unfertige Ideen zu äußern. Diese können im Brainstorming weiterentwickelt wer-

den. Das bedeutet aber, dass die Person, die diese Idee zuerst hatte, nicht darauf besteht, dass es „ihre“ Idee ist und diese deswegen nicht verändert werden darf. Außerdem brauchen Sie eine Person, die das Brainstorming moderiert.

Was muss diese Person tun?

Der Moderator sammelt alle Ideen auf einer Tafel, einer Flipchart oder Ähnlichem. Er achtet darauf, dass das Brainstorming nach der ersten Welle von Beiträgen nicht zu früh abgebrochen wird, und unterstützt die Gruppe durch so genannte Reizfragen. Das sind Fragen, die den Ideenfluss anregen sollen.

Laufen Brainstormings denn nach einem klaren Schema ab?

Ja, nach 15 bis 20 Minuten ebbt die Zahl der Beiträge etwas ab. Ein häufiger Fehler ist, das Treffen dann abubrechen. Denn der Ideenfluss steigt nach dem Tief der Welle wieder. Nach rund 30 Minuten ist ein Brainstorming aber vorbei. Darauf sollte der Moderator achten, genau wie auf die Einhaltung der Regeln.

Was für Regeln sind das?

Einer der größten Fehler beim Brainstorming sind Killerphrasen wie „das haben wir schon ausprobiert“, „das geht sowie-

so nicht“ oder „dafür haben wir kein Budget“. Es ist wichtig, die Beiträge aus der Gruppe nicht zu bewerten. Wenn ich ein Brainstorming leite, thematisiere ich das anfangs zur Erinnerung. Nicht zu bewerten bedeutet auch, dass niemand die Augenbraue hochzieht oder grinst, wenn ein Vorschlag gemacht wird.

Ist es ein Problem, wenn der Vorgesetzte das Brainstorming leitet? Ihn kann ich ja nicht ermahnen, sich an die Regeln zu halten.

Das ist natürlich schwierig. Wenn der Chef das Brainstorming moderiert, kann es auch zu vermeintlich gewünschten Antworten aus der Gruppe führen. Um das zu vermeiden, kann man die Teilnehmer bitten, ihre Ideen vor Beginn des Brainstormings aufzuschreiben. Für den Moderator bietet das auch die Möglichkeit, eher introvertierte Mitarbeiter einzubinden, indem man sie fragt, was sie aufgeschrieben haben.

Das alles klingt ganz so, als müsse man das Brainstormen lernen ...

Generell ja, da es um einen festen Ablauf geht und um die Einhaltung von Regeln. Das ist zunächst gewöhnungsbedürftig.

Brainstorming-Kurse sind oft teuer. Geht es auch ohne?

Wenn ich mich mit dem Thema intensiv beschäftige und einige Male übungsweise moderiere, funktioniert das auch.

Die Fragen stellte Constance Frey

Nachrichten

» Wohlriechende Post: Die **Bundesdruckerei** bringt Deutschlands erste Duft-Briefmarke auf den Markt. Seit Januar kann man die Marken in allen



Postfilialen kaufen. Sie duften nach Apfel, Erdbeere, Zitrone oder Heidelbeere. Die **Bundesdruckerei GmbH** mit Geschäftsführer **Ulrich Hamann** (Foto) beschäftigt rund 1700 Mitarbeiter. Das Berliner Unternehmen ist außerdem Gründungsmitglied des Innovationsclusters „Sichere Identität Berlin-Brandenburg“.

» Der Berliner Entsorger **Schrott Punkt DE GmbH** hat ein neues, deutschlandweites Abfallportal für Privat- und Gewerbekunden eingerichtet. Unter www.entsorgung.de können Kunden die Preis- oder Angebotsanfragen zur schnellen und günstigen Abfallbeseitigung aufrufen. Das Unternehmen unter Geschäftsführer **Thomas Wagner** besteht seit sieben Jahren. Für dieses Jahr plant die Firma, die Zahl ihrer Partner und angeschlossenen Entsorger auf mehr als 1000 zu erhöhen.

» Das Portal **Sparwelt.de** bringt zusammen mit Kreditkartenanbieter **Payang** eine eigene Prepaid-Kreditkarte auf den Markt. Sparwelt-Geschäftsführer **Daniel Engelbarts** (Foto) will mit dem zusätzlichen Angebot seinen Kundenstamm ausbauen und den Zahlungsverkehr für Internetaufkäufe vereinfachen. Die Visa-Karte ist bei weltweit 29 Millionen Partnern gültig.



» Die Geschäftsleitung von **Hütter Elektrotechnik** feiert ihr 30-jähriges Jubiläum. Geschäftsführer **Hans Hütter** leitet das mit diversen technischen Anlagen ausgestattete Unternehmen seit 1980. Neben Dienstleistungen in der Elektrotechnik bietet die Firma auch Lösungen im Bereich Heizungs- und Sanitärtechnik an, seit 2002 auch ein fachgerechte Betreuung im Bereich Solartechnik. Zurzeit arbeiten in dem Betrieb 24 Mitarbeiter.

Messe

CallCenterWorld

Bei der CallCenterWorld trifft sich die Branche aus ganz Europa. Die Messe steht in diesem Jahr unter dem Motto „Den Kundendialog gestalten! Vernetzt. Intelligent. Vertrauensvoll.“ Rund 250 ausstellende Unternehmen präsentieren auf 8000 Quadratmetern im Estrel Convention Center das Neueste vom Markt. In den Kongress-, Fachmesse- und Praxisveranstaltungen wird es unter anderem

um den rechtlichen Rahmen beim Datenschutz und Kundenloyalität in wirtschaftlich schwierigen Zeiten gehen. Auch ein nach neuester Technik gestaltetes Live-Callcenter steht für die Besucher bereit.

Termin:

CallCenterWorld 2010
8. bis 11. Februar,
Estrel Convention Center,
Sonnenallee 225, 12057 Berlin
www.callcenterworld.de

