



**Nachfolgender Text stammt von der Transkription eines am 16. Juli 2023 durchgeführten Interviews von ~22 Minuten.**

**I-Interviewer: Nicolas Ostwald**

**B-Befragter: Timo, ca. 40, Teamleiter Kundendienst Haustechnik. Zum Zeitpunkt des Interviews nutzt Timo seit mehreren Jahren [die 2ease SMan-Systematik](#).**

*Aus Gründen der Lesbarkeit und Verständlichkeit wurde die 1:1-Transkription des gesprochenen Wortes bearbeitet. Teile des Interviews wurden gekürzt.*

*Die unten stehende Version wurde vom Interviewten korrigiert, sodass der unten stehende Text korrekt und unverfälscht seine/ihre Meinungen und Erfahrungen wiedergibt.*

I: Dein Arbeitgeber fördert seit einigen Jahren, jeden Tag und jede Woche systematisch, wohlüberlegter und geplanter anzugehen. Er fördert das Smoffen mit dem 2ease SMan System. Was hat das für dich bewirkt?

B: Also, das hat bewirkt, dass ich wesentlich ruhiger bin und dass mein Arbeitsalltag quasi strukturierter abläuft. Man vergisst weniger Dinge. Das finde ich ganz, ganz wichtig. Ich lasse mich weniger aus der Ruhe bringen, dadurch, dass man seinen Tagesablauf quasi vorplant, offline und erstmal ohne Stress am Anfang vom Tag. Das ist eine ganz, ganz gute Sache. Also, ich mache das gerne und nehme mir da auch morgens Zeit dazu, ohne EDV, ohne Rechner am Anfang des Tages zu planen, und das gibt einen gut strukturierten Ablauf. Natürlich ist es klar, es kann auch mal was Unvorhersehbares dazukommen im Tagesablauf, aber das bringt einen dann nicht mehr so aus der Ruhe, weil man trotzdem quasi seine Abläufe geplant hat. Und das ist eine ganz, ganz gute Sache.

I: Wie hat sich verändert, wie du dich fühlst, wie du wirkst und wie gut du bei der Arbeit bist?

B: Man wird ruhiger und bekommt auch eine gewisse Routine. Es ist nichts mehr so unüberlegt, man startet nicht einfach in den Tag rein, ohne dass man einen Plan hat. Ja, und die Ruhe, oder sage ich mal, so eine gewisse Gelassenheit strahlt man ja dann auch aus. Gerade wenn man Führungskraft ist, finde ich das wichtig, auch gegenüber seinen Mitarbeitern und man ist ja dann auch ein Vorbild. Wenn man so was lebt, und es wird ja auch bei unserem Unternehmen sehr gefördert, dann sehen das auch die Mitarbeiter. Eine gewisse Gelassenheit und Ruhe strahlt man dann aus. Das ist ja, was wichtig ist. Das nicht nur gegenüber den Mitarbeitern, sondern auch gegenüber den Kunden.

Man vergisst nichts mehr, und das ist wirklich sehr, sehr gut in unserem stressigen Alltag. Gerade in der Abteilung, wo ich tätig bin, im Kundendienst, da geht manchmal ziemlich viel zwischen Tür und Angel, man kriegt Sachen mit. Und da ist so ein System (2ease SMan) sehr, sehr wichtig.

I: Okay. Und ab wann ist das für dich spürbar geworden?

B: Spürbar ist es für mich geworden, nach zwei bis drei Wochenübergängen. Man kommt dann richtig ins System rein. Von Wochenübergang zu Wochenübergang bekommt man eine gewisse



Struktur in die Planung und kann sich auch die Tage und die Wochen aufteilen. Sogar auch quartalsweise oder monatsweise, mit einer Zielfestlegung. Da greift man immer wieder auf die Dinge zurück, man macht so ein Tagesresümee, ob man mit seinem Tag zufrieden war oder ob man nicht jetzt so 100-prozentig zufrieden ist. Was mir auch sehr, sehr gut gefällt, ist die Nachverfolgung, dass man seine Ziele immer wieder nachverfolgt und schaut, okay, hat man das jetzt geschafft, dann kann man Haken dran machen oder hat man mal was nicht geschafft mit dem X. Und dann kann man ja das in den nächsten Folgetag oder hinten auf das Wochenblatt nochmal übertragen. Das finde ich eine richtig coole Sache.

I: Hat sich durch die Veränderung, wie du deine Tage und Wochen angehst, etwas in der Beziehung zu Kollegen verändert?

B: Das ist gerade für die Mitarbeiter wichtig. Ich finde es auch wichtig, wenn man in einer Führungsposition ist und es kommen dann Anliegen von den Mitarbeitern, dass man diese auch für ernst nimmt und dass die auch sehen, dass man sich darum kümmern kann. Auch in der Beziehung ist es sehr wichtig, dass man keine Dinge vergisst. Es kann ja durchaus sein, dass viele Sachen auch jemandem mitgeteilt werden oder einer Führungskraft mitgeteilt werden, auch Wünsche von Mitarbeitern. Weil jedes Anliegen von jedem Mitarbeiter finde ich wichtig. Und dann ist es auch so, dass man da auch nichts vergessen sollte als Vorgesetzter. Das macht auch einen Vorgesetzten aus, dass man sieht, okay, ich werde für ernst genommen, die Sachen werden bearbeitet, es wird sich gekümmert. Da ist das Smoffen ein Werkzeug, finde ich, was dazugehört, auf jeden Fall auch für jede Führungskraft.

I: Cool. Hat sich auch etwas in der Beziehung zu deinem Vorgesetzten verändert?

B: Also, ich habe ein sehr, sehr gutes Verhältnis zu meinem Vorgesetzten und er hat mich in der Sache sehr unterstützt. Er hat auch die ersten Wochenübergänge mit mir gemeinsam gemacht und begleitet mich auch als Mentor. Er sieht auch die Dinge, die ich mache, wie mein Tagesablauf gestaltet ist und kann auch jederzeit Zugriff drauf nehmen. Er hat mir quasi sozusagen das Smoffen auch ein Stück weit beigebracht und hat auch immer wieder geguckt, okay, läuft das in die richtige Richtung, habe ich auch, sage ich mal, den richtigen Ablauf in mir. Das hat mir große Freude bereitet. Es hat das Verhältnis zu ihm auch nochmal offener gemacht. Es ist für mich einfach auch ein guter Freund. Er ist nicht nur mein Chef, sondern auch ein guter Ansprechpartner in allen Belangen. Das freut mich. Ich gehe gerne ins Unternehmen und arbeite mit den Leuten zusammen.

I: Der grundlegende erste Schritt für Veränderung zum Besseren von Doing-better ist es, keinen Tag und keine Woche unüberlegt, ungeplant anzugehen, sondern vor dem Start des Tages erst einige Minuten offline vom Umfeld und von Bildschirmen zu gehen, um in Ruhe zu überlegen, zu reflektieren, zu entscheiden und zu planen. Wie viele Minuten Smoff-Zeit nimmst du dir am Morgen?

B: Für einen Tagesablauf zu planen, können das vier bis fünf Minuten maximal sein, und für den Wochenübergang benötige ich meistens so 20 Minuten.

I: Ja. Und wie wichtig war dieser Schritt auf einer Skala von eins bis zehn?

B: Also, ich würde das mal in die Skala acht bis neun reinlegen, weil das eine wichtige Sache ist.

I: Ja. Und generell, wie schätzt du den Vorteil heute in der Arbeitswelt ein, erstmal zu überlegen und planen, offline zu gehen, bevor der Tag losgeht?



B: Also, ich schätze das sehr hoch ein, gerade, wenn man im Projektgeschäft ist oder wenn man Führungsverantwortung hat, dass man einfach nicht so planlos in den Tag startet.

**Wir haben ja eben schon über Stress gesprochen. Ich finde, wenn man keinen Plan hat, dann wird man automatisch gestresst.** Weil auch, immer wieder irgendwelche Dinge und Situationen auf jemanden zukommen, die man jetzt so nicht auf seinem Tagesablauf hat. Und das macht ja automatisch einen stressanfälliger, weil man einfach sich nicht so gut auf Situationen vorbereiten kann. Und ich bin jemand, der sich gerne vorher ein bisschen vorbereitet, egal auf welche Situationen, im Berufsleben oder privat. Dass man immer schon vorab ungefähr weiß, was kommt auf mich zu und wie kann ich mich darauf einstellen, und das macht jemanden ruhiger.

I: Ja. Du nutzt in deinem Arbeitsalltag die Zease SMan Systematik, welche darauf ausgerichtet ist, sicher nichts Relevantes zu vergessen, sich besser zu erinnern, sich besser zu steuern, sich zu motivieren und besser zu entscheiden. Wie schwer war es für dich, diese Zease SMan Systematik anzueignen, auf einer Skala von eins bis zehn? Zehn ist sehr einfach, eins ist überhaupt nicht einfach.

B: Also da muss ich sagen, da war es bei mir so auf der Skala sechs bis sieben. Also es war schon am Anfang schwierig, es hat aber, glaube ich, daran gelegen, dass ich sehr schnell losgelaufen bin, und mit dem System gestartet habe sind mir am Anfang auch viele Sachen durchgegangen. Deshalb finde ich es sehr, sehr wichtig, einen Mentor zu haben und auch eine Betreuung durch jemand Externes zu bekommen. Gerade in der Anfangsphase, wenn man mit dem System anfängt zu arbeiten, um Fehler, die sich einschleichen, einfach direkt korrigieren zu können. Wenn man lange alleine gelassen wird, dann nimmt man natürlich auch eine Routine an. Wenn die Routine falsch ist, dann wird es natürlich schwierig, das im Nachhinein zu korrigieren.

I: (...) Ein Mentor kann via einer Web-App Einblick in deine täglichen persönlichen Notizen, Reviews und Planungen nehmen, wie vorher schon gesagt. Er konnte diese via Web kommentieren und direkt Rat geben, ohne jemals zu telefonieren. Wie hast du diese Unterstützung und Begleitung on the Job aus der Ferne durch einen Mentor empfunden?

B: Ich fand das sehr gut, nur, ich würde wirklich vorschlagen, in der Anfangsphase auch einen persönlichen Kontakt zum Mentor nicht unter den Tisch fallen zu lassen. Um gerade auch die Leute mitzunehmen, denen es vielleicht am Anfang nicht so leicht fällt, das System zu übernehmen, finde ich den persönlichen Kontakt wichtig. Danach kann man dann auch einfach per Video machen oder ohne persönlichen Kontakt. Aber die Anfangsphase, würde ich vorschlagen, dass die ersten drei, vier Wochen auf jeden Fall auch mit persönlichem Kontakt zu machen.

I: Also persönlich, Person zu Person oder auch über Video, oder?

B: Über Video kann das gerne laufen. Aber da finde ich es wichtig, dass man auch mit demjenigen sprechen kann, dass man sich wirklich per Sprache austauschen kann und sich eventuell per Video sieht. So kann man, glaube ich, besser erkennen, kann derjenige damit arbeiten und hat er es auch verstanden das System.

Es gibt Leute, denen es einfacher fällt mit dem System anzufangen wie andere. Diejenigen, die von Anfang an eine Struktur haben, lernen es schneller. Und um die nicht hinten runterfallen zu lassen, ist es schon gut, so eine eins zu eins Betreuung in den ersten Wochen zu machen.

I: Okay. (...) Wie wichtig hältst du es auf einer Skala von eins bis zehn, dass sich auch dauerhaft jemand on the Job wohlwollend, um deine persönlichen Review und Planungen kümmert, der nicht dein direkter Vorgesetzter oder Kollege ist?



B: Das würde ich so in die Skala acht bewerten. Also das ist schon eine gute Sache, wenn das jemand Externes ab und zu auf die Unterlagen Mal draufschaut, auf die Wochenplanungen, auf die Tagesplanungen, um auch jemanden zu haben, der das aus einer anderen Brille sieht. Vielleicht gibt es noch eine Idee, vielleicht kann man noch was verbessern. Sind die Handlungsfelder sinnvoll aufgeteilt oder können diese nochmal neu aufgelistet werden. Stimmt die Zeit pro Handlungsfeld? Vielleicht sieht das auch manch eine anders oder aus einer anderen Brille, wie jemand, der die Unternehmensstrukturen kennt, der sieht das vielleicht auch noch mal anders. Deshalb halte ich es für eine wichtige Sache.

I: Wem würdest du es denn empfehlen, die 2ease SMan Systematik anzueignen?

B: Ich würde es auf jeden Fall jeder Führungskraft an das Herz legen. Für die ist das ein sehr, sehr wichtiges Werkzeug. Und da auch für alle Mitarbeiter und Angestellte, die im Projektgeschäft tätig sind, die gewisse Aufgaben erledigen müssen, und dabei auch nichts vergessen gehen darf.

I: Andere Frage, für wen macht es denn keinen Sinn, sich die 2ease SMan Systematik anzueignen?

B: Also, auf unsere Branche bezogen, für einen Servicetechniker, der draußen arbeitet und mechanische Tätigkeiten verrichtet.

I: Ja, okay. Gut, zum Schluss kommen noch einige Aussagen, die du bewerten darfst, mit wieder auf der Skala eins bis zehn. Zehn ist immer trifft voll und ganz zu, eins ist immer trifft überhaupt nicht zu. Und wenn du möchtest, kannst du das noch kurz begründen, in ein, zwei Sätzen.

B: Ja, gerne, ja.

I: Würden mehr Menschen ihren Tag erst wohlüberlegt und geplant angehen, gäbe es viel weniger gestresste Menschen bei der Arbeit.

B: Das würde ich Skala acht bewerten, also acht bis neun. Wir haben ja eben schon darüber gesprochen, **über diese stressfreie Tagesstruktur**. Und für meinen Bereich und für mich kann ich das auf jeden Fall bejahen. Dass man da stressfreier wird, sobald man diese Struktur auf sich legt, ja, weil Dinge einfach planbarer sind. Und dadurch ist man ruhiger bei der Arbeit und wird gelassener.

I: Würden mehr Menschen ihren Tag erst wohlüberlegt und geplant angehen, **wären die Unternehmen produktiver und schneller**.

B: Das würde ich auch **in der Skala neun sogar ansiedeln**, weil gerade in der Verwaltung oder im Büro, wo man viel auch mit dem Kopf arbeiten muss und viele Sachen an jemanden ran getragen werden und man viele Aufgaben und Ziele hat. Wenn die planlos verfolgt werden, kann ich mir schon vorstellen, dass man dann am Tag nicht so produktiv ist, gegenüber, wenn man den Tag mit einem Plan startet.

I: Durch das allmorgendliche Smoffen mit dem 2ease SMan System bin **ich ruhiger und entspannter geworden**.

B: Kann ich auf jeden Fall bejahen, also das ist für mich **Skala zehn**. Mir fällt es einfacher, den Tag zu starten, mit einer vorherigen Offlineplanung, ohne Stress wirklich seinen Tag erst mal anzufangen. Im Kundendienst und im operativen Geschäft, wo ich tätig bin, kommen, auch mal



unplanbare Dinge auf jemanden zu. Man wird aber dann automatisch ruhiger, weil man eine Struktur in seinem Plan, also in seinem Tagesablauf hat.

I: Durch das allmorgendliche Smoffen mit dem 2ease SMan System lasse ich mich weniger aus der Ruhe bringen, ich bin resilienter geworden.

B: Dem stimme ich auch zu, es ist für mich auch die Skala zehn, würde ich auch mit einer zehn bewerten. Man wird automatisch dadurch stressresistenter, weil Dinge nacheinander abgearbeitet werden können und man weiß ja ungefähr von sich, wie viel schafft man in so einem Tagespensum, was kann man da noch reinlegen. Legt man das auf den Tag, legt man das auf die Woche oder legt man das vielleicht sogar auf ein Quartal oder Monat und verfolgt ja seine Ziele. Und dadurch hat man weniger Stress, wird auch stressresistenter, man wird ruhiger.

I: Durch das allmorgendliche Smoffen mit dem 2ease SMan System bin ich substantiell produktiver geworden.

B: Skala **zehn auch**, weil das für mich einfach so ist, man vergisst Dinge nicht mehr. Man kann die nachverfolgen und das ist so, dass man dadurch ja automatisch seine Produktivität steigern kann. Und das nicht nur für sich alleine, **sondern abteilungsübergreifend auch und das auch für das Unternehmen.**

I: Durch das allmorgendliche Smoffen mit dem 2ease SMan System bin ich zuverlässiger und zielsicherer geworden.

B: Kann ich auf jeden Fall auch mit neun bewerten, weil das einfach so ist. Ich kann es nur nochmal wiederholen, man vergisst Dinge nicht und auch alles, was so einem zugetragen wird, auf dem Flur, im Lager oder beim Kunden, man kann sich jederzeit eine kurze Notiz auf sein Blatt machen und die Sachen können nachverfolgt werden.

I: Cool. Ja, vielen lieben Dank, dass du dir Zeit genommen, Timo.

B: Gerne.

I: Wenn du noch irgendeine Nachricht für die Nachwelt hast, kannst du das gerne sagen.

B: Also, ich kann jedem, wie gesagt, das System empfehlen, ja, das Smoffen. Und ich finde das sehr, sehr gut, sich auszurichten und das einfach auch zu leben, ja. Das kann ich als Abschluss jedem mit auf den Weg geben, ja.