

## Nowe narzędzie skuteczności osobistej i zespołowej – System Zarządzania Czasem

### **WSTĘP – Zmiany w Polsce, czyli: zanim powiemy „co”, najpierw odpowiemy „dlaczego”?**

Od 20 lat Polska przechodzi ogromną zmiany – systemowe, ekonomiczne i społeczne. Te właśnie lata to okres prób i błędów oraz sukcesów, czas nauki i zdobywania doświadczenia oraz rozwijania nieomal każdego aspektu ludzkiej codzienności. Gonienie świata jest od 20 lat naszym „narodowym sportem”. Transformacja zawsze najprostsza jest w sferze technologii – można ją kupić, zainstalować i relatywnie szybko wyszkolić kadrę obsługującą nowy sprzęt. Gorzej jednak jest z wszystkimi tematami, których „nie da się tak po prostu kupić”. Mowa tu o tych obszarach, które zależą od naszej mentalności, kultury, od naszych nawyków i stylu działania. To tzw. **obszar umiejętności miękkich**. Zarządzanie, motywowanie, delegowanie, kultura komunikacji, zespołowość działania, asertywność, rozwiązywanie konfliktów – to hasła, które cały czas poznajemy, uczymy się ich. Notujemy bardzo duże postępy w wielu obszarach, a mimo to wciąż są to tematy trudne i stanowią nadal dużą barierę w osiągnięciu wysoce konkurencyjnego poziomu wydajności i skuteczności. Trwamy w procesie tych zmian, pracujemy nad nimi.

**Mało osób zdaje sobie jednak sprawę, że właśnie teraz w Polsce dokonują się dwie ogromne zmiany, które w sposób drastyczny „zweryfikują”, gdzie dana osoba, zespół czy firma się znajdują w kontekście konkurencyjności.**

**Pierwsza zmiana**, to nasycenie rynku produktem. Ostatnie 20 lat charakteryzowało się tym, iż w większości branż popyt przewyższał podaż. W takiej sytuacji mechanizmy sprzedaży były proste: wystarczyło MIEĆ PRODUKT, odpowiednio go zaprezentować, a Klient się znalazł wcześniej czy później. Owszem, w pierwszych latach XXI wieku asortyment się „zagęszczał”, sprzedających było coraz więcej, poziom nasycenia rósł. Coraz większą i poważniejszą rolę zaczął odgrywać „serwis”, Klient stawał się coraz bardziej wymagający. Na rynku usług sytuacja też się „zagęszczała”, chociaż w tym obszarze konkurencyjność jest naturalnie niższa od „obszaru produktowego”, gdyż wciąż się go uczymy – usługi zależą w większej mierze od umiejętności ludzi i ich wydajności, a nie tylko od zaangażowanych w usługę środków. Ten okres się skończył! Już dzisiaj wiele firm zauważyło, że „nie sprzedaje się już tak łatwo jak dawniej”. Niektórzy tłumaczą tę sytuację kryzysem na rynku światowym, spadkiem koniunktury w roku 2009. Owszem, ten element przyspieszył proces – mniej pieniędzy na rynku, trudniejsza sprzedaż. Główny powód tych trudności jest inny: nie potrafimy sprzedawać w sytuacji wysokiej konkurencyjności! Handlowcy nie mają umiejętności sprzedaży na tzw. poziomie transformacyjnym, gdzie Klient i jego zysk (definiowany w różny sposób) są w centrum procesu sprzedaży. Karmimy się hasłami typu „rozpoznanie potrzeb Klienta”, czyniąc zeń punkt skupienia sprzedawcy, a przecież w sprzedaży zawodowej to dopiero pierwszy krok. Wiele firm właśnie teraz notuje spadki sprzedaży. Intensyfikacja działań sprzedażowych nie przynosi u większości efektów, wzmagając stres i frustrację. Skończyła się walka na marże i ceny. Ktoś, kto konkuruje ceną, dzisiaj nie generuje zysku. Dlaczego? Nie mamy wiedzy sprzedażowej adekwatnej do sytuacji wysokiej konkurencyjności – a ona się właśnie w Polsce zaczyna. Dotąd konkurowanie było ilościowe, teraz zaczyna się jakościowe. A jak ta jakość wygląda? Właśnie, na to pytanie świat zachodni szuka odpowiedzi już od około 40 lat. Ta wiedza jest dostępna. Wystarczy po nią sięgnąć.

**Druga zmiana**, to zmiana socjo-społeczna. Pokolenie, które właśnie „wchodzi” na rynek pracy, to słynne już **POKOLENIE Y**. W USA zdominowało ono rynek, jednak pojawiło się tam już około 15 lat temu. Niemcy notują ogromny spadek wydajności pracy, gdyż ich pokolenie Y, funkcjonujące na rynku pracy od około 10 lat, jest niekompatybilne z „niemieckim stylem zarządzania”. A my? Właśnie zaczęliśmy się z tym pokoleniem „zderzać”. My – to pokolenie X – twarde w obyciu, zaradne i kombinujące, nieufne, przepełnione obawą krytyki i jeszcze raz nieufne, zamknięte w swoich kompleksach, nieasertywne. Pokolenie Y jest zupełnie inne. Nastawione na hasło: pracuje się po to żeby żyć, swobodne w działaniu, pozbawione silnych obaw i kompleksów, delikatne, nieprzystosowane do działania w stresie i pod presją, gdyż wychowane „pod kloszem” przez X-ów. Jak nimi zarządzać? Pokolenie Internetu, gadżetu postrzeganego jako narzędzie, a nie tylko zabawka, nienastawione na pieniądź, dążące przede wszystkim do samorealizacji, chcące współdecydować, być aktywną częścią „całości”. Ekologiczne, zespołowe – inne, niż my, pokolenie X. Kto ma nimi zarządzać, kierować? Społeczeństwo X-ów. Czy mamy wiedzę, jak to robić? Jak zarządzać taką jednostką? Na czym polega budowanie zespołu, w którym nie istnieje stereotypowa hierarchia? To pytania, na które będzie trzeba odpowiedzieć. Czy zrobimy to? Oczywiście! Tylko w jakiej kolejności? Otóż, to zweryfikuje życie. Nastąpi przetasowanie na rynku – sporo firm, które dzisiaj mają silną pozycję, utraci ją. To Ci, którzy, zadufani w sobie dzięki dotychczasowemu sukcesowi, „przegapią” moment i nie zaadaptują się do zachodzących zmian. Na naszych oczach będą się spełniać słowa Darwina: Nie ten zwycięży, kto jest najsilniejszy, ani nie ten kto jest najbardziej inteligentny, ale ten, kto będzie potrafił przystosować się do zmian! Na rynku już widać symptomy tej sytuacji. Szczególnie w tych firmach, gdzie zarządzają jednostki autokratyczne, które zachłyśnięte się sukcesem ostatniej dwudziestolatki. Gdzie nie ma delegowania decyzyjności, gdzie „prezes” jest panem i królem, który ma patent na każdą trudną sytuację. Szczególnie w takich firmach będzie się teraz działo źle.

**Synergia wytworzona przez te dwie zmiany jest już ogromna.** Nie tylko zweryfikuje ona rynek, ale po prostu zmusi nas wszystkich do zdecydowanie silniejszej konkretyzacji naszego działania. Zmusi do wprowadzania SYSTEMÓW DZIAŁANIA oraz do BUDOWANIA I UŻYWANIA NARZĘDZI TĘ SYSTEMOWOŚĆ WZMACNIAJĄCYCH. Tu nie będzie kompromisów. To nie będzie kwestia wyboru. Tak działa mechanizm rynku wolnokonkurencyjnego. Ci, którzy to rozumieją wcześniej i zaczną działać w tym kierunku – będą zdobywać przewagę konkurencyjną. Czasy, gdy wystarczały inteligencja, intuicja, konsekwencja działania, pracowitość zdecydowanie minęły. Oczywiście, są to kluczowe przymioty tych, którzy chcą zwyciężyć. Jednak niewystarczające.

**O jakiej zmianie myślenia mowa? Jakie są te narzędzia?** (Wymienię tu kilka, chociaż intencją tego artykułu jest opis tylko jednego z nich – Systemu Zarządzania Czasem – zostanie on omówiony w drugiej części).

**Myślenie i Działanie Systemowe (MiDS)** – jego podstawowym założeniem: jeżeli jesteśmy w stanie przewidzieć warianty rozwoju sytuacji z dużym prawdopodobieństwem (a zazwyczaj jesteśmy), to powinniśmy wcześniej przygotować reakcję na każdy z tych wariantów. Na papierze, wspólnie, z wykorzystaniem potencjału firmy. Czyli – rola przygotowania się staje się kluczowa. W naszej kulturze praktyka nieznaną. MiDS to klucz skuteczności i JAKOŚCI KONKUROWANIA w sprzedaży, zarządzaniu, negocjacjach, obsłudze Klienta i komunikacji w ogóle.

**Algorytmy reagowania** – algorytmy sprzedaży, obsługi Klienta, negocjacji, komunikacji w trudnych sytuacjach. Uwaga! Algorytmy to nie procedury albo formułki do mechanicznego powtarzania. To przygotowane i oparte na wiedzy MECHANIZMY REAGOWANIA wzmocnione przez skuteczne SŁOWA, ZWROTY i tzw. MOCNE ZDANIA. Algorytmy reagowania to odwrotność procedur i formułek, to narzędzie niesamowicie rozwijające kreatywność i skuteczność w komunikacji.

**PROCES SPRZEDAŻY I OBSŁUGI KLIENTA** – „machina skuteczności”. Klucz do wydajności działań generujących przychód.

**SPRZEDAŻ TRANSFORMACYJNA** – tzw. trzeci poziom sprzedaży, sprzedaż doradcza, w której kluczowym założeniem jest generowanie zysku Klienta, a nie tylko zaspokajanie jego potrzeb. Sprzedaż, w której to co dajemy Klientowi przestaje być dla niego kosztem.

**ZARZĄDZANIE „MAŁYM” PROJEKTEM** – w przeciwieństwie do całego „napompowanego” do granic absurdu ZARZĄDZANIA PROJEKTEM, jako pseudonauki potrzebnej większości osób tak jak mikser wielofunkcyjny temu, kto po prostu chce ukroić kilka równych plasterków wędliny.

I wreszcie - **SYSTEM ZARZĄDZANIA CZASEM !!!** Jako narzędzie skuteczności osobistej oraz klucz do efektywnej współpracy zespołu wielozadaniowego. Narzędzie, z którego na świecie korzysta kilkadziesiąt milionów menedżerów, handlowców i profesjonalistów! Teraz przyszedł czas na Polskę!

### **SYSTEM ZARZĄDZANIA CZASEM**

System Zarządzania Czasem to zespół konkretnych zasad planowania, zapisu i postępowania, który optymalizuje skuteczność działania jednostek i grup, zarówno w krótkiej, jak i dłuższej perspektywie. Narzędzie to budowane było przez ponad 200 lat. Jego prekursorem jest Benjamin Franklin, który jako pierwszy w sposób uporządkowany odniósł się do organizacji czasu pracy człowieka. Dzisiaj z Systemu Zarządzania Czasem korzystają miliony ludzi w Stanach Zjednoczonych. Firma Franklin Covey – dominująca na rynku światowym - wydaje zestaw materiałów wspomagających stosowanie Systemu. W Europie Zachodniej System Zarządzania Czasem znany jest od lat, a firmą, która produkuje organizery systemowe, jest szwajcarski Time System.

W roku 2009 pojawiła się firma Organizer Polska ([www.organizerpolska.pl](http://www.organizerpolska.pl)), która wraz z wydawnictwem Grupy Infomax ([www.grupainfomax.com](http://www.grupainfomax.com)) z Katowic, wydała pierwszy, pełnowymiarowy Organizer Systemowy o nazwie, po prostu, ORGANIZER, dwujęzyczny (pol. - ang.), w pełni kompatybilny z realiami życia w Polsce. Od roku 2006 w Polsce działa firma, która propaguje System Zarządzania Czasem. Do dzisiaj kilkanaście tysięcy menedżerów wyższego i średniego szczebla oraz handlowców i doradców miało okazję zapoznać się z Systemem ([www.sarneckinoworolski.pl](http://www.sarneckinoworolski.pl)).

Najnowszym produktem systemowym jest wydawany przez Grupę Infomax, z przeznaczeniem na rok 2011, **TERMINARZ SYSTEMOWY** – pierwszy w historii niskokosztowy kalendarz, który jest w pełni kompatybilny z Systemem Zarządzania Czasem. To doskonała okazja dla wielu firm, które zawsze kupują kalendarze, aby tym razem – wydając podobne pieniądze – wręczyć swoim pracownikom i kontrahentom coś, co daje o wiele więcej, niż zwykły kalendarz. Co jednak chyba najważniejsze, Grupa Infomax oferuje **BEZPŁATNE SZKOLENIA SYSTEMU ZARZĄDZANIA CZASEM DLA PRACOWNIKÓW FIRM, KTÓRE KUPIĄ TE SYSTEMOWE NARZĘDZIA**. Jest to wartość dodana, która w rzeczywistości czyni z zakupu kalendarza nie wydatek, ale świetnie zwracającą się inwestycję. W ramach nauki systemu przyszli użytkownicy zapoznają się także ze sztuką doboru priorytetów,

podjmowania optymalnych decyzji biznesowych oraz z niezwykle istotnym narzędziem skutecznej realizacji zadań: z procesem ZARZĄDZANIA „MAŁYM” PROJEKTEM.

Często pada pytanie o relację pomiędzy Systemem Zarządzania Czasem a wszelkimi dzisiaj powszechnie używanymi narzędziami elektronicznymi, takimi jak: Outlook, kalendarz Google, organizery elektroniczne w telefonach, itp. Otóż, elektronika i jej używanie w żaden sposób nie kolidują z Systemem, wprost przeciwnie – wykorzystanie ich wzmacnia pewne obszary. Jednocześnie – niestety dla tych zakochanych w gadżetach i elektronice – System to nie elektronika. To wiedza, sposób myślenia, rozumienie mechanizmów rządzących procesem decyzyjnym. W Stanach Zjednoczonych, gdzie z Systemu Zarządzania Czasem korzystają miliony ludzi, po pierwszym zachłyśnięciu się różnymi urządzeniami elektronicznymi – ponad połowa osób wcześniej używających „papierowych” Organizatorów Systemowych – wróciła do nich. Biorąc pod uwagę System można łatwo odpowiedzieć dlaczego się tak dzieje: „diabeł siedzi w szczegółach” – elektronika myśli za nas, co w pewnych obszarach odpowiedzialności powoduje, iż nie czujemy skali, liczby i ważności wyzwań i problemów. Dlatego „przeżywanie ich na własną rękę” w pewnych obszarach podnosi zdecydowanie skuteczność osobistą. Elektronika natomiast jest świetna do budowania bazy danych i szybkiego do niej dostępu – co czyni ją niezwykle wydajnym dopełnieniem Systemu Zarządzania Czasem. Firmy posiadające firmowe Blackberry z synchronizacją kalendarzy oraz intranetu czy CRM – stają się sprawniejsze, jednocześnie elementy te nie definiują wydajności pracy, którą stwarza używanie Systemu.

Nauka Systemu Zarządzania Czasem trwa około 4 godziny, a więc jest to narzędzie bardzo proste do opanowania. Co ciekawe, statystyka pokazuje, że ponad 70% osób, które zapoznają się z Systemem, KORZYSTA Z SYSTEMU JUŻ NA STAŁE, MIMO, ŻE NIKT NIE WYWIERA NA NICH PRESJI, ABY TO ROBIĆ. Faktycznie, wszyscy, którzy zapoznają się z Systemem stwierdzają, że zaskakujące jest jak tak bardzo proste narzędzie tak zasadniczo wpływa na podniesienie skuteczności działania. Jego użytkownicy podkreślają, że pierwszym uczuciem, które ogarnia początkującego jest SPOKÓJ. Już nie trzeba pamiętać detali, gdyż to System o to dba. Uczucie, że minimalizuje się ryzyko „zawalenia” spraw nawet wtedy, gdy jest ich wiele. Spokój ten pojawia się, gdyż użytkownicy Systemu przejmują kontrolę nad codziennością – zaczynają rozumieć, ba, czują, jak wiele spraw w przeszłości rządziło nimi, ich życiem, z czego nie zdawali sobie sprawy, bo... no właśnie... bo NIE ZAPISYWALI (bądź zapisywali standardowo) TEGO CO CHCĄ ZROBIĆ, TEGO, CO ROBIĄ, PRZEZ CO NIE BYLI W STANIE ANALIZOWAĆ JAK WYKORZYSTYWAĆ SWÓJ POTENCJAŁ W SPOSÓB OPTYMALNY. A wszystko opiera się na zapisie... **na Systemie zapisu**, który powoduje, że zaczynamy być bardziej asertywni, gdyż wiemy, co chcemy osiągnąć i ile czasu jest nam potrzebne, aby to uczynić.

Praca w Systemie Zarządzania Czasem oparta na **Terminarzu Systemowym** umożliwia przechowywanie informacji dotyczących wszelkich działań, pozwala gromadzić zadania na listach zadań, oceniać ich ważność i pilność, a następnie planować – począwszy od planów w skali kilku lat, aż do planowania i realizacji zadań w ciągu jednego dnia. Narzędzie, jakim jest System Zarządzania Czasem, porządkuje zakres i ilość zadań i wprowadza nieoceniony spokój w pracy. Użytkownicy już w pierwszym tygodniu stwierdzają: robię więcej i ... mam wrażenie, że mam więcej czasu! Paradoks? Nie - tak działa System Zarządzania Czasem !

Sprzedawcy odnajdują w Systemie Zarządzania Czasem przede wszystkim narzędzie wzmocniające samodyscyplinę, a dzięki **Terminarzowi Systemowemu** wchodzi w posiadanie „personalnego CRM-u”, pilnującego „dbanie o Klienta” i pozwalającego na optymalizację wykorzystania swojej energii i czasu pracy. Ilość detali, o które każdy sprzedawca powinien zadbać przestaje być „presją codzienności” – System o to dba, a oni... zajmują się Klientem. Przykładowo, w USA, gdzie zawodowstwo w sprzedaży to warunek konieczny przeżycia w branży, System Zarządzania Czasem jest traktowany jak sztuczce do obiadu – kto się zastanawia nad potrzebą ich istnienia?

Zdecydowana większość menedżerów w krajach zachodnich korzysta z Systemu. Dlaczego? To podstawowe narzędzie skuteczności w obszarach delegowania, wspomagania, informacji zwrotnej, rozwijania zespołu, kontrolowania realizacji projektów czy chociażby – a może przede wszystkim – dbania o jakość życia – czyli kontrolowania równowagi pomiędzy życiem prywatnym i zawodowym. Który z menedżerów nie staje oko w oko z tym wyzwaniem?

Osobnym elementem jest korzystanie z Systemu jako narzędzia doboru priorytetów, pomagającego w optymalizowaniu wyborów i maksymalizowaniu wykorzystania zasobów, którymi menedżer dysponuje. Jakość decydowania i tempo podejmowania trafnych decyzji to kolejne cechy dobrego menedżera. System także udrażnia komunikację – pomaga precyzować cele, zadania i wymusza sprawną realizację nie tylko projektów zasadniczych, ale też spraw drobnych – tych, z których składa się codzienność.

Wiele osób, które nie znają Systemu, inicjalnie stwierdza – widząc, że „systemowcy” używają Organizatorów – że przecież Oni też używają kalendarzy. Niestety, korzystanie z kalendarza nie definiuje Systemu Zarządzania Czasem. Dopiero wiedza dotycząca mechanizmów, na których opiera się System pozwala na świadome wykorzystywanie jego zasad, co w efekcie powoduje: wzrost wydajności pracy jednostki i zespołu, którego członkowie korzystają z **Terminarza Systemowego**, drastyczne podniesienie jakości procesu podejmowania decyzji, zwiększenie skuteczności realizacji zadań, zdecydowane podniesienie jakości planowania, wzmocnienie zachowań asertywnych, lepszą komunikację w zespole i ze światem zewnętrznym oraz wzrost komfortu osobistego. A co najważniejsze – jest proste i intuicyjne. Steven Covey, autor bestsellera „7 nawyków skutecznego działania”, zwykły kalendarz nazywa II Generacją Zarządzania Czasem. System Zarządzania Czasem, na którym w pełni oparty jest **Terminarz Systemowy**, to IV Generacja – znana na rynku jako Time Management System od lat siedemdziesiątych zeszłego wieku.

To, co szczególnie jest istotne dla osób zarządzających firmami, to fakt, iż używanie Systemu Zarządzania Czasem przez jednostki zespołu **AUTOMATYCZNIE POWODUJE GRUPOWE ZARZĄDZANIE CZASEM W TYM ZESPOLE**. Dzięki temu zespoły są sprawniejsze, a ich integracja jest szybsza i silniejsza. Realizacja projektów w takim środowisku jest niewspółmiernie lepsza. Może wtedy być spokojnie realizowana tzw. TRIADA PLANOWANIA. Jest to system planowania, który ma 3 poziomy: **strategiczny** (cele główne i cząstkowe), **projektowy** (zarządzanie „małym” projektem) oraz **realizacyjny** (System Zarządzania Czasem jako narzędzie pozwalające przejąć pełną kontrolę nad codzienną „bieżącą”, która jakże często powoduje, iż projekty są opóźnione lub ... nie są w ogóle kończone).

## SŁOWO ZAMYKAJĄCE

Realia wysokiej konkurencyjności zmuszą wszystkich w Polsce do zwiększenia wydajności i skuteczności działania. Będzie się liczyć nie tylko ilość produktu czy intensywność wysiłków, ale przede wszystkim JAKOŚĆ KONKUROWANIA. Jednocześnie, pojawienie się na rynku pracy pokolenia Y powodować będzie, iż nastąpi podniesienie wymagań co do jakości środowiska pracy. System Zarządzania Czasem jest sprawdzonym przez miliony osób narzędziem, które w sposób prosty przyczynia się do budowania i sprawnego działania organizacji. To tylko jedno z narzędzi – proste, funkcjonalne, efektywne, nie wymagające dużej inwestycji podczas wdrażania, a jedynie minimalnego zaangażowania czasowego. Zwłaszcza teraz, gdy na rynku pojawia się po raz pierwszy oferta **Terminarza Systemowego** wraz z możliwością bezpłatnego szkolenia zespołu pracowniczego. To, co na świecie jest standardem, w Polsce zaczyna robić pierwsze kroki. Ten, kto będzie pierwszy, dołoży do swojego zestawu elementów zróżnicowania konkurencyjnego kolejny, solidny element – System Zarządzania Czasem. A Ty ?