

Anleitung:

So gelingt

STÖRUNGSFREIES ARBEITEN

Autorin: Barbara Seidl, Personalexpertin und Coach für Handwerksbetriebe

IMMER AUF DER SICHEREN SEITE



Von unserer Fachredaktion geprüft. Die Inhalte dieses Downloads sind nach bestem Wissen und gründlicher Recherche entstanden. Für eventuell enthaltene Fehler übernehmen jedoch Autor/in, Chefredakteur sowie die Holzmann Medien GmbH & Co. KG keine rechtliche Verantwortung.

Anleitung **STÖRUNGSFREIES ARBEITEN**

IM TAGESABLAUF STÖRUNGSFREIE ZEITEN EINPLANEN

Halten Sie Ihren Arbeitstag oder die Arbeitswoche von Störfaktoren frei, indem Sie im Kalender einige Stunden als ganz persönliche Arbeitszeit reservieren. Diese Zeitfenster ermöglichen Ihnen, dass Sie regelmäßig, konzentriert und effizient Ihre wichtigen und dringenden Aufgaben erledigen können. Wie zum Beispiel Führungsaufgaben, schwierige Sachverhalte, umfangreiche Planungen, Strategieraufgaben, Konzepte, Angebote.

In dieser Zeit sind keinerlei Störungen und Unterbrechungen, vor allem von außen, erlaubt. Für wichtige Arbeiten reservieren Sie Ihre persönliche Hochleistungszeit, Routinearbeiten werden in Leistungstäler verlegt. In der Praxis hat sich der Anfang eines Arbeitstages - im Leistungshoch - als günstiger Zeitraum für störungsfreies Arbeiten erwiesen.

ANALYSIEREN SIE, WELCHE ART VON STÖRUNGEN AUFTRETEN

Bevor Sie Störquellen ausschalten oder beeinflussen können, brauchen Sie Klarheit über Art und Umfang der Störungen. Unterscheiden Sie dabei:

- Störungen durch andere (Besucher, Mitarbeiter, Telefon)
- Störungen durch persönliche Schwachstellen wie etwa, selber immer alles wissen zu wollen, nicht „Nein“ sagen zu können, Hast und Ungeduld, schlechte Konzentrationsfähigkeit und mangelnde Motivation.

Kontrollieren Sie sich selbst, indem Sie analysieren, wer oder was Sie von der Erledigung Ihrer Aufgaben abhält, unterbricht oder negativ beeinflusst.

TIPP: Machen Sie über einen längeren Zeitraum Aufzeichnungen/Strichliste, welcher Art und in welchem zeitlichen Umfang Störungen aufgetreten sind. So bekommen Sie auch ein Gefühl dafür, was vermeidbar gewesen wäre.

Alles, was nicht von Ihnen geplant ist und unerwartet eintritt (auch wenn Sie es im Augenblick als angenehm einstufen), wirkt sich auf die Aufgabenerledigung negativ aus, kostet Zeit, Energie und Geld. Über einen Tag verteilt kann sich dieser Zeitverlust durchaus bis auf 25 bis 30 Prozent der Gesamtarbeitszeit addieren. Und diese Zeit fehlt Ihnen. Außerdem müssen Sie nach jeder Unterbrechung wieder neu starten und sich wieder neu einarbeiten.

BLEIBEN SIE KONSEQUENT UND KOMMUNIZIEREN SIE KLAR UND DIREKT

- Informieren Sie Mitarbeiter darüber, wann Sie nicht gestört werden wollen.
- Benennen Sie die Ausnahmen: Geben Sie klare Anweisungen an Mitarbeiter, wann und aus welchen Gründen Sie gestört/angesprochen werden können.
- Schließen Sie (zeitweise) Ihre Bürotür, damit Sie nicht alle Vorgänge, die Sie nicht betreffen, mitbekommen. Bleiben Sie konsequent an Ihrem Arbeitsplatz (nicht hin und wieder nachschauen, sonst unterlaufen Sie damit Ihre Ansage).

Anleitung **STÖRUNGSFREIES ARBEITEN**

- Weisen Sie Ihre Mitarbeiter freundlich und konsequent darauf hin, dass Sie jetzt nicht zur Verfügung stehen. „Nein sagen“ ist keine Zurückweisung, sondern nur ein Hinweis, dass es im Augenblick nicht geht.
- Benennen Sie konkret den Zeitpunkt, wann der Mitarbeiter wieder kommen kann, Sie wieder Zeit und volle Aufmerksamkeit für ihn haben.
- Begrenzen Sie (nicht vermeidbare) Gespräche von nicht angemeldeten Besuchern auf wenige Minuten – ansonsten vereinbaren Sie Termine.

TIPP: Damit Mitteilungen und Informationen nicht verloren gehen, können Sie ein Whiteboard (weiße, mit Faserstiften beschriftbare und abwischbare Mitteilungstafel) vor Ihrer Bürotür anbringen. Sind Sie nicht zu sprechen, können die Mitarbeiter ihre Wünsche und Mitteilungen dort notieren.

SO NUTZEN SIE DAS TELEFON

- Nutzen Sie Anrufbeantworter oder Rufumleitung für telefonfreies Arbeiten.
- Schaffen Sie für sich telefonfreie Zeiträume, indem Sie Mitarbeiter für die Gesprächsannahme am Telefon einteilen. Geben Sie allen Mitarbeitern/Familienmitgliedern klar zu erkennen, wann Sie telefonisch nicht erreichbar bzw. ab wann Sie wieder zu sprechen sind.
- Benennen Sie die Ausnahmen: Geben Sie genaue Anweisung, welche Telefonate durchzustellen sind (z.B. Reklamationen und Kundenanfrage) und welche Telefonate warten können.
- Schalten Sie auch Ihr Handy aus oder stumm. Legen Sie es für die störungsfreie Arbeitszeit zur Seite.
- Rufen Sie selbst zurück – so bestimmen Sie den Umfang und Zeitpunkt. Der Telefonkontakt ist kein Störfaktor, sondern eine Kontaktmöglichkeit und ein Arbeitsmittel.

TIPP: In der Praxis bewährt und hilfreiches Arbeitsmittel, wenn Sie nicht selbst den Telefonanruf entgegen nehmen können: Notieren Sie in Ihrem Betrieb in einem Buch (Kladde), auf einem Block oder auf einem selbst gestalteten Formblatt (Tabelle) alle wichtigen Daten, Anliegen der Anrufer, Maßnahmen und Erledigungsstatus.

DELEGIEREN SIE AUFGABEN

- Geben Sie Mitarbeitern zur Aufgabenerledigung alle notwendigen Informationen; das vermindert häufiges Nachfragen.
- Übertragen Sie Verantwortungsbereiche und klar definierte Entscheidungskompetenzen an Ihre Mitarbeiter. Indem Sie Aufgaben delegieren, schenken Sie Ihren Mitarbeitern Vertrauen.
- Benennen Sie Ansprechpartner für Sachverhalte, die sonst an Sie herangetragen werden.

Anleitung **STÖRUNGSFREIES ARBEITEN**

SCHAFFEN SIE GELEGENHEIT FÜR KONTAKT UND AUSTAUSCH

Der persönliche, enge und vertrauensvolle Kontakt mit Mitarbeitern ist für Inhaber und Chefs in Familienunternehmen und Handwerksbetrieben gewünscht und eine Erfolgskomponente. Dieser Kontakt sollte und muss nicht immer geplant sein. Er ergibt sich häufig genau richtig.

Werden jedoch viele ungeplante, persönliche Kontaktwünsche an den Inhaber/Chef herangetragen oder Besprechungen zwischen Tür und Angel geführt, so macht es Sinn zu schauen, inwieweit die Anliegen und der Informationsaustausch mit geplanten und strukturierten Besprechungen durchgeführt werden können.

- Grundsätzlich sollten Besprechungen an festen Terminen stattfinden. Sie selbst und Ihre Mitarbeiter können sich dann auf die Themen vorbereiten.
- Ergibt sich ungeplant eine Besprechung, klären Sie zuerst, wie wichtig und dringend die Sache ist. Muss das Thema sofort erörtert werden, dann geben Sie eine klare Zeitvorgabe, um die Dauer der Störung zu begrenzen.
- Gibt es vermehrt Fragen im Team, planen Sie zusätzliche Besprechungen und/oder regelmäßige Mitarbeitergespräche ein

SCHAFFEN SIE FÜR SICH EINE ANGENEHME ARBEITSATMOSPHERE

- Planen Sie abwechselnde Aufgaben ein, was sowohl die Priorität als auch Länge und Schwierigkeitsgrad betrifft
- Überprüfen Sie die Lärmbelastung. Achten Sie beim Kauf von Bürogeräten wie Drucker, Kopierer etc. auf die Lärmbelastung. Überprüfen Sie, inwieweit Sie Radio und Musik stört. Vor allem der Wechsel von Sprache und Musik beim Radiohören kann ablenken. Bei konzentriertem Arbeiten und bei wichtigen Themen ist Stille bei den meisten Menschen förderlich.
- Überwinden Sie Leistungstiefs nicht durch übermäßigen Konsum von Kaffee oder Medikamenten, sondern gehen Sie lieber zehn Minuten an die frische Luft.
- Machen Sie regelmäßige Pausen und sorgen Sie für ausreichend Sauerstoff, Bewegung, Essen und Flüssigkeitszufuhr (kein Alkohol). Die scheinbare Ersparnis beim Durcharbeiten macht sich als Hemmnis durch mangelnde Konzentration und erhöhte Fehlerhäufigkeit bemerkbar. Das Verhältnis von Arbeitszeit zu den Pausenzeiten sollte mindestens eins zu zehn betragen.