



TUN!

ZTN - Tipps Mai 2012



ZTN Training & Consulting · Österreich - Deutschland - Schweiz · www.ztn.biz

"Der Sägeblatteffekt" Teil 1

Vielleicht gehören Sie auch zu den freundlichen, hilfsbereiten Kollegen, die immer gern um Rat gefragt werden.

Es ist ja etwas Schönes, wenn unser Umfeld unsere Kompetenz anerkennt und auf unsere Erfahrung und Hilfe zurückgreift.

Wir sind gerade in eine wichtige Arbeit vertieft, arbeiten sehr konzentriert Unterlagen durch und schon hat unser Büronachbar mal wieder eine dringende Frage, die keinen Aufschub erlaubt.

Wir sind ja nette Kollegen und helfen natürlich gerne.

Leider müssen wir dafür unsere Arbeit unterbrechen.

Einige Zeit später, nachdem wir den anderen unterstützt haben, geht es mir unserer Arbeit weiter.

Problem ist jetzt, dass wir nicht mehr genau wissen, wo wir gerade in den Unterlagen waren, der wichtige Gedanke, der uns kurz vor der Störung beschäftigt hat, ist ganz weg und die letzten Sätze müssen wir in jedem Fall nochmals durchlesen, bevor wir wieder richtig in der Materie drin stecken. Kurze Zeit später kommt das Telefonat aus der anderen Abteilung mit der Bitte um kurze Zuarbeit ... und das Spiel mit dem Wiederanfang unserer wichtigen Arbeit beginnt von Neuem.

Am Ende unseres Tages haben wir dann für unsere Arbeit ungleich länger gebraucht, als eigentlich geplant, oft werden wir gar nicht fertig.

Man hat herausgefunden, dass in einem normalen Bürobetrieb, die Zeit, in der ein Mitarbeiter völlig ungestört an einem Projekt arbeiten kann, selten über 15 Minuten beträgt.

Neben den Unterbrechungen durch andere Personen, gibt es natürlich auch solche, die selbst verschuldet sind.

Es wurde errechnet, dass eine Arbeit, die immer wieder unterbrochen wird, im Durchschnitt 20 – 30 % länger dauert, als die gleiche, konzentriert durchgearbeitete Aufgabe.

Das ist der sogenannte **"Sägeblatteffekt"**, weil die Leistungskurve durch Unterbrechungen immer wieder auf Null herabfällt und vor Fortführung der eigenen Arbeit immer wieder eine neue Einarbeitungszeit notwendig ist.

20 – 30 % länger bedeutet, dass wir pro Woche einen Tag damit verwenden, nach Störungen wieder in unsere

Arbeit zurückzukehren und bei ungestörter Arbeit deutlich effektiver wären oder mehr Freizeit hätten.

Natürlich ist in der Praxis eine völlig ungestörte Arbeit unrealistisch.

Wir sind nicht alleine auf der „Arbeits“- Welt, wir brauchen Informationen und Kontakte mit unseren Kollegen und Kunden, wir benötigen auch immer wieder Unterbrechungen (i.S.v. Pausen), um konzentriert weiterarbeiten zu können.

Es geht aber darum, diese Unterbrechungen soweit möglich zu reduzieren und vor allem selbst zu bestimmen.

Zunächst gibt es einmal die **technischen Dinge**, durch die wir unterbrochen werden, wie z.B.: E-Mail – Eingang, SMS und Telefon.

Hier ist es für ein konzentriertes Arbeiten wichtig, solche Störquellen auszuschalten:

- Ausschalten des Benachrichtigungstons bei Maileingang
- Handy lautlos stellen
- Wenn möglich, Rufumleitung des Telefons

In Abständen, nach einer selbst gewählten Unterbrechung kann dann eine Kontrolle erfolgen.

Sicherlich gehört für viele Menschen eine Menge Mut (i.S.v. „Loslassen können“) dazu, nicht immer sofort erreichbar zu sein.

Und sicherlich gibt es auch Berufe, bei denen die sofortige Erreichbarkeit dringend erforderlich ist (Polizei, Notdienst, Serviceabteilungen).

Aber nicht jeder Chef oder Sachbearbeiter muss ständig, rund um die Uhr erreichbar sein!

Neben diesen „technische Störungen“ finden häufig auch **„persönliche Unterbrechungen“** statt.

Der Kollege, der mal schnell Hilfe braucht, der Vorgesetzte, der etwas zu erledigen hat usw.

Hier ist es wichtig, an der richtigen Stelle freundlich, aber bestimmt, auch einmal „nein“ zu sagen:

Ich empfehle folgende Vorgehensweise:

Ist der Grund für die Unterbrechung tatsächlich berechtigt? Braucht der Kollege tatsächlich meine Hilfe, oder versucht nur jemand seine Arbeit los zu werden, den bequemem Weg zu gehen, oder Verantwortung abzuschieben?

Leide ich unter einem „Helfersyndrom“? D.h. helfe ich reflexartig, oder fühle mich besonders gut und wichtig, wenn ich helfen kann?

Reagieren Sie gerade jetzt nicht reflexartig, sondern bitten Sie um kurze Bedenkzeit. (Nach dieser Bedenkzeit sind die Probleme des Kollegen häufig eh' schon erledigt)

Wenn Sie Sich jetzt ausgenutzt fühlen, sollten Sie Sich bewusst werden, welchen Wert Ihre aktuelle Arbeit hat und was eine Störung darauf für Auswirkungen hat.

Sagen Sie klar, aber freundlich „nein“! D.h.: ohne sprachliche Weichmacher („eigentlich“ habe ich keine Zeit), bedanken Sie Sich für die Anfrage, begründen Sie Ihr Nein und bieten Sie Alternativen (z.B. später Helfen, Internet etc.)

Sollte ein „nein“ nicht möglich sein, verlangen Sie eine Zuarbeit. D.h: was hat der Kollege bisher zur Problemlösung getan, welche Lösungsansätze hat er?

Sollte auch dies keine Lösung bringen, ist das Mindeste, dass der andere bei der Problemlösung mitwirkt und mit Ihnen gemeinsam arbeitet. (So kommt er vielleicht beim nächsten Mal nicht wieder, weil er sich selbst helfen kann)

Wichtig ist auch, sich Rückzugsbereiche zu schaffen.

Ihre Kollegen sollten akzeptieren, dass eine geschlossene Bürotür bedeutet, dass Sie jetzt auch nicht gestört werden wollen.

Sollten Sie in einem Großraumbüro arbeiten, hilft auch mal ein kleiner Zettel auf dem Tisch.

Bei unberechtigten Störungen kann man dann durchaus einmal etwas deutlicher um Einhaltung bitten.

Immer wieder wird auch die

„Stille Stunde“ oder das „Meeting mit mir“

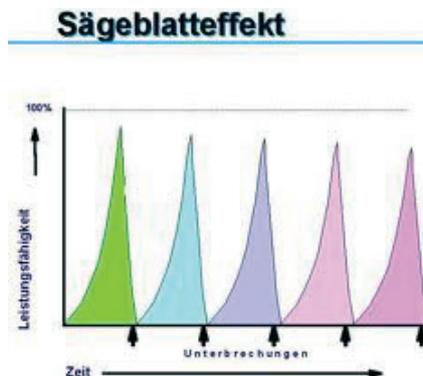
empfohlen.

Optimal legt man diese „Auszeit“ an einen Zeitpunkt, der etwas ruhiger ist.

Ein Seminarteilnehmer hat bewusst seine Mittagspause verschoben und in den Bereich der üblichen Mittagszeit seine „Stille Stunde“ gelegt. Alle Kollegen waren beim Essen, so konnte er in Ruhe arbeiten.

Planen Sie diese „Stille Stunde“ durchaus fest in Ihren Terminkalender ein.

Im nächsten Monat betrachten wir die „internen“ Ablenkungen.



Kai Heß
ZTN Training & Consulting

ZTN
Training & Consulting

Österreich
In der Telle 3
A - 6921 Kennelbach
Tel: +43 5574 78021-0
Fax: +43 5574 78021-7
info@ztn.biz

Deutschland
Kapellenweg 1a
D - 85625 Berganger
Tel: +49 8093 905986-2
Fax: +49 8093 905986-3
kai.hess@ztn.biz

Schweiz
Lilienweg 9
CH - 9435 Heerbrugg
Tel: +41 71 244 1969
Mobil: +43 664 8536182
info@ztn.biz