

Unnötige Unterjochung

Der Büroarbeiter von heute wird von ständigem «Kommunizieren» bestimmt. Im Minutentakt blinken E-Mails auf, das Telefon klingelt, Outlook ruft zur Sitzung und im Handy klopft der nächste Anrufer an... Es bleibt kaum Zeit, um in Ruhe einem Projekt nachzugehen.

von Willy Knüsel (*)

Elf Minuten: So lange kann sich Studien zufolge der durchschnittliche Büroarbeiter mit einem Thema beschäftigen, bevor er unterbrochen wird. Wissenschaftler stellen weiter fest, dass sich der Büroarbeiter nach jeder Unterbrechung im Durchschnitt zwei anderen Aufgaben zuwendet, bevor er zur ursprünglichen Aufgabe zurückkehrt – Notabene etwa 25 Minuten später. Nach so viel Ablenkung dauert es, bis er sich wieder in die alte Aufgabe eingedacht hat – im Schnitt rund acht Minuten. Es bleiben dann noch drei Minuten, bis zur nächsten Unterbrechung. Eine Studie der US-Firma Basex besagt, dass durch das ständige Unterbrechen werden 28 Milliarden Arbeitsstunden verpuffen, was die amerikanische Wirtschaft jährlich 588 Milliarden Dollar kostet.

Mit Disziplin und Planung

Nun ist kommunizieren Teil des Jobs – aber wie bringen wir kommunizieren und konzentriertes Arbeiten zusammen? Sind wir dem Fluch der Unterbrechung machtlos ausgeliefert? Nein. Es gibt Rezepte gegen die Zeitfalle Störungen. Beachten Sie die nachfolgenden Tipps und Sie werden sehen, dass Sie nicht nur «beschäftigt» sind, sondern dass Sie auch etwas erreichen oder bewir-

ken. Sie werden erfahren, dass die Hektik weicht und sich ruhiges Schaffen einstellt: 1.) *E-Mails nur dreimal täglich lesen:* Feldversuche zeigen es: 70% aller E-Mail-Benutzer öffnen ein eingehendes E-Mail innerhalb von 15 Minuten, um es daraufhin gleich wieder zu schliessen. Das ist verlorene Zeit, wenn Sie an das oben Beschriebene denken. Es genügt in den meisten Fällen, wenn Sie Ihre E-Mails dreimal täglich checken und sich dann aber auch die Zeit nehmen, möglichst alle E-Mails abzuarbeiten. Das heisst, jedes E-Mail nur einmal nach dem Sofort-Prinzip abarbeiten.

2.) *Visuelle und auditive Signale ausschalten:* Outlook ist ein wunderbares Tool, um die persönliche Effizienz zu steigern. Aber es kann auch nervtötend sein mit all seinen «Plings» und «Klings», um Sie an Aufgaben, E-Mails und Termine zu erinnern. Gerade im Grossraumbüro fällt das noch zusätzlich ins Gewicht. Schalten Sie alle automatisch generierten Erinnerungsfunktionen aus und setzen Sie Erinnerungen nur dann, wenn Sie einen Termin auf keinen Fall verpassen dürfen.

3.) *Zeitfenster für konzentriertes Arbeiten schaffen:* Wenn Sie etwas vor sich haben, das nur Sie ganz allein tun können und wobei Sie nicht gestört werden wollen, gibt es nur eine Lösung: Zeitfenster schaffen und diese als tabu deklarieren. Untersuchungen zeigen, dass anspruchsvolle Arbeiten mit Störungen doppelt so lange dauern wie ohne diese. Die Ausrufe «Ich will für meine Mitarbeiter präsent sein» zieht also nicht. Denn ohne Störungen hätten Sie mehr Zeit für Ihre Mitarbeitenden. Gewöhnen Sie sich also daran, pro Woche im Schnitt fünf bis neuen Stunden für konzentriertes Arbeit-

ten einzuplanen und diese stur einzuhalten. 4.) *Weniger Kommunikationskanäle:* Benutzen Sie wirklich all den technischen Schmickschnack wie Handy, Instant Messaging, SMS, Blackberry etc. Es gibt Bundesräte, die haben weder Handy noch PC... Jemand hat mal gesagt: «Heute will man überall dabei sein, aber man ist nirgends wirklich da». Kennen Sie den Zustand der vollen Konzentration, ein Zustand der extremen Produktivität und gleichzeitig der totalen Zufriedenheit. Diesen Zustand können Sie nicht erreichen, wenn Sie nicht den Mut haben, Ballast abzuwerfen und alle Kommunikationskanäle zu kappen.

5.) *Langsamer und nicht parallel arbeiten:* Inzwischen haben es Versuche eindeutig bewiesen: Der Mensch ist nicht für das «Multi-Tasking», das parallel Arbeiten, geschaffen – auch Frauen nicht. Arbeiten sie bewusst gemächlicher, wickeln Sie Ihre Aufgaben nacheinander ab. Falls es Ihnen schwer fällt, Ihre hektische Arbeitsweise aufzugeben, beschäftigen Sie sich mit Ihrer inneren Einstellung zu Zeit und Leistung.

6.) *Hochs und Tiefs richtig nutzen:* Jeder Mensch hat seinen Tagesrhythmus. Schlecht ist es, wenn Sie in Ihren Hochs an langweiligen Sitzungen teilnehmen oder E-Mails beantworten. Besser: Versuchen Sie Ihre Hochs für konzentriertes



Willy Knüsel

Arbeiten zu nutzen. Die meisten Menschen haben ihre Hochs in der Zeit von 7–10 Uhr morgens und das zweite Hoch ab ca. 15.30 Uhr. In der übrigen

Zeit sind Sie be-

wusst für die «Hektik» und für Störungen da. Kommunizieren Sie, bearbeiten Sie Ihre E-Mails, erledigen Sie weniger Wichtiges. Aber versuchen Sie nicht, Arbeiten zu erledigen, die Sie fordern.

7.) *Das Sofort-Prinzip vermindert Störungen:* Das Sofort-Prinzip lautet: Alle zeitlich über-schaubaren Aufgaben sollten Sie am besten direkt ausführen. Denn alles was sofort erledigt wird, ist zehnmal besser, als Aufgaben zu verwalten oder Pendenzen-Listen zu führen. Aufgeschobene Arbeiten generieren Störungen und verschlingen nachweislich mehr Zeit, als ihre sofortige Erledigung; sie werden damit zu einer so genannten inneren Störung. Das heisst aber nicht, dass Sie eine Aufgabe sofort angehen, wenn sie eintrifft, zum Beispiel das Bearbeiten eines neuen E-Mails. Sammeln Sie solche Aufgabe und nehmen Sie sie geplant in Angriff, aber dann nach dem Sofort-Prinzip.

8.) *Tagesplanung gegen Störungen:* Externe Störungen sind das eine, Störungen, die Sie selber produzieren das andere. Dagegen hilft eine konsequente Tagesplanung am Vortag. Überlegen Sie sich, was Sie am folgenden Tag alles erledigen wollen und schreiben Sie die Aktivitäten in eine Liste. Markieren Sie weiter die drei wichtigsten Dinge, die Sie unbedingt erledigen wollen. Schliesslich legen Sie die Liste und die wichtigste Arbeit auf Ihr leeres Pult.

Beginnen Sie den Tag nicht mit E-Mail lesen, sondern mit genau dieser Arbeit und versuchen Sie sie zu erledigen oder so weit zu kommen, wie Sie sich vorgenommen haben. Diese Vorgehensweise hat drei Vorteile: Erstens, Sie beginnen den Tag mit einem Erfolg, denn das wichtigste des Tages ist bereits erledigt. Zweitens, der Drive dieses ersten Erfolges wird Sie bis weit in den Tag weiter tragen. Und drittens, die Liste wird Ihnen helfen den Fokus auf den wichtigen Dingen zu behalten und Sie kommen nicht in Versuchung, sich zu verzetteln.

(*) Willy Knüsel ist Betriebswirtschaftler und Trainer für Arbeitstechnik. (willy.knuesel@tem-eg.ch)