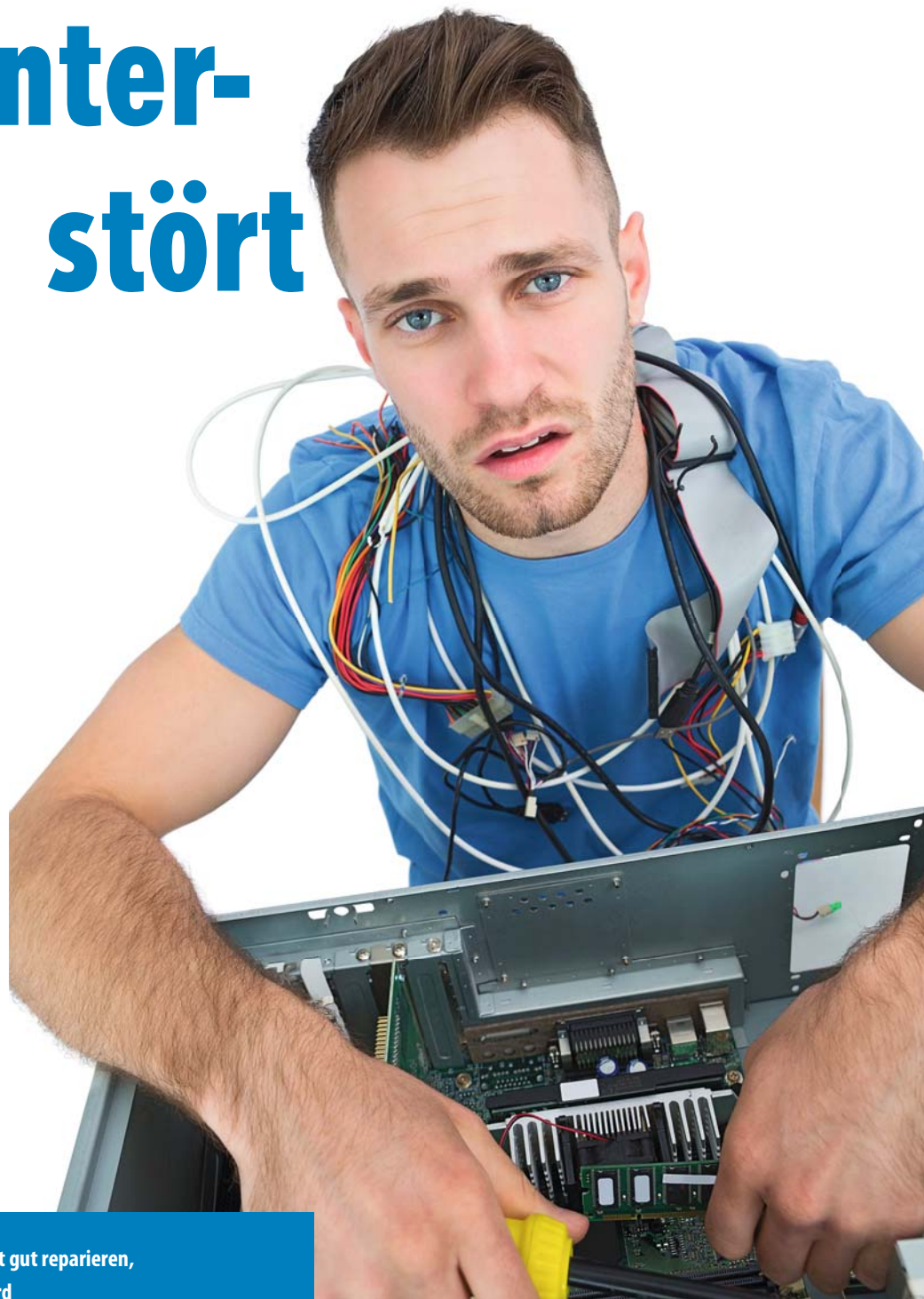


UMGANG MIT ARBEITSUNTERBRECHUNGEN

Wer unterbricht, stört

Man ist zwar nicht mit dem Kessel im Kundenkeller verheiratet, aber wenn man einen schwierigen Reparaturversuch an der Regelung unternimmt, ist der Anruf der Freundin eher unpassend, zumindest wenn sie nur den Einkaufszettel für den gemeinsamen Abend besprechen will. Lesen Sie, wie unser Profi Unterbrechungen bewertet.



Die defekte Kesselregelung kann man nicht gut reparieren, wenn man immer wieder unterbrochen wird

Bild: Wavebreakmedia Ltd / thinkstock

Arbeitsunterbrechungen verursachen nicht nur Stress, sie erhöhen auch die Fehlerquote bei der Arbeit. Es kostet dann viel Zeit, um einen Fehler wieder zu korrigieren. Der größte Störer ist das Handy des Monteurs, wenn

es sich mitten bei der Arbeit meldet. Er weiß nicht, wer anruft, die Firma oder privat? Die ständige Erreichbarkeit erhöht die Unterbrechungsquote bei der täglichen Montage. Anrufer sind sich meist nicht bewusst, welche Konsequenz ihr Anruf ver-

ERFAHRUNGEN

- Bis zu zehn Mal täglich wird der Monteur bei seiner Arbeit unterbrochen. Die Hälfte der Unterbrechungen sind vermeidbar.
- 50 bis 100 % mehr Energie braucht man nach der Unterbrechung, um sich wieder voll auf die Arbeit zu konzentrieren.
- 30 % der Betroffenen erklären, dass Unterbrechungen große Stressoren sind.
- Die meisten Unterbrechungen werden schicksalhaft hingenommen.
- Jeder zweite Montagefehler wird durch eine Arbeitsunterbrechung verursacht.

ursacht. Schon der Blick auf das Display, um zu schauen, wer anruft, ist eine Sekunden-Unterbrechung der Arbeit. Und dann ist man abgelenkt, weil man sich fragt: Weshalb werde ich angerufen? Ist es wichtig für mich? Auch die Mailbox ist keine optimale Lösung, wenn man gleich nachsieht, wer der Anrufer ist.

DAS PROBLEM

Der unterschiedliche Schwierigkeitsgrad einer Montage spielt bei einer Unterbrechung eine erhebliche Rolle. Leichte Arbeiten kann der Monteur unterbrechen, Arbeiten, die hohe Konzentration erfordern, dürfen nicht unterbrochen werden. Bei besonders fehleranfälligen Arbeiten sollte noch nicht einmal der Kollege mit einer Frage unterbrechen dürfen. Sehr anspruchsvolle Arbeiten erledigt man am besten im Leistungshoch, also vormittags. Allerdings ist gerade diese Zeit stör anfällig. Es gehört etwas Mut dazu, das Handy im Auto zu lassen und erst in der Pause die Anrufe zu checken. Nur so werden solche Ablenkungen konsequent ausgeschlossen.

VERGLEICHE

Ein Motor, den man nur ein paar Sekunden laufen lässt und dann wieder ausschaltet, wird gar nicht erst auf Betriebstemperatur kommen. Er wird nie seine volle Leistungsfähigkeit erreichen und sogar mehr Kraftstoff verbrauchen. So ist es auch mit dem eigenen Leistungspotenzial. Wer nach einer Unterbrechung erneut an die ursprüngliche Tätigkeit geht, braucht wieder eine Anlaufzeit, auch wenn es nur ein oder zwei Minuten sind.

Am Ende einer Unterbrechung braucht man viel Energie, um wieder in die ursprüngliche Tätigkeit zu finden. Eine Unterbrechung dauert meist nur wenige Minuten; um sich dann wieder auf die Arbeit zu konzentrieren, benötigt man nochmals den gleichen Zeitanteil bis zur vollen Entfaltung der

Leistung. Für schwierige Aufgaben ist ungestörtes Arbeiten wichtig, also Zeiteinheiten, in denen man sich auf seine augenblickliche Arbeit konzentriert. Natürlich wird es Ausnahmen geben, wenn spontane Entscheidungen anstehen oder ungeplante Schwierigkeiten auftreten. Die Störungshäufigkeit ist im Tagesverlauf sehr unterschiedlich. Zu bestimmten Zeiten fallen doppelt so viele Störungen an, meist am Vormittag, in denen man A-Aufgaben, die sehr wichtig und schwierig sind, erledigt. Und gerade bei diesen Aufgaben sind ungestörte Zeiteinheiten von Bedeutung.

Es ist eine Frage der eigenen Disziplin, sich voll und ganz auf den Augenblick zu konzentrieren. Multitasking ist für anspruchsvolle Arbeiten ungeeignet, eher bei einfachen Routinetätigkeiten einsetzbar und auch nur kurzzeitig. Für A-Arbeiten hat sich Monotasking bewährt.

Monotasker arbeiten konzentriert, können ihre Kräfte voll und ganz auf eine Tätigkeit richten. Ausdauer und Durchhaltevermögen sind die Kennzeichen der Konzentrationsfähigkeit. Das verschleißt weniger Kräfte als Multitasking und garantiert gründliches Erledigen.

FAZIT

Es gehört Disziplin dazu, sich nicht stören zu lassen. Bedenken Sie aber mal: Ein Arzt lässt sich nicht bei der Operation unterbrechen, ein Richter nicht im Prozess, ein Seminarleiter nicht in seinem Referat. Warum soll sich der Monteur unterbrechen lassen?

Sie werden feststellen, dass es immer die gleichen Personen sind, die häufig stören, auch wenn es sich um weniger dringende Fälle handelt. Blenden Sie diese Störer aus.

Störungsfreies Arbeiten heißt nicht, dass Sie ab sofort für niemanden erreichbar sind. Wenn Störungen halbiert werden, ist das ein großer Erfolg. Die einzige sinnvolle Unterbrechung ist die Arbeitspause mit Erholungswert.



AUTOR



Dipl.-Betw. Rolf Leicher ist Kommunikationstrainer und Autor. Er bietet Tagesseminare über Vertrieb und Marketing an.
Telefon (0 62 21) 80 48 82
Telefax (0 62 21) 80 93 41
E-Mail rolf.leicher@t-online.de