



LEKTION 69

Probleme und Stress im Job gelassen managen

In dieser Lektion wollen wir uns ansehen, wie Du mit dem dritten Aufgabentyp, nämlich den sogenannten Unterbrechungen, in Deinem Job umgehen solltest, wenn Du entspannte und erfolgreiche Arbeitstage genießen möchtest, und wie Du ganz grundsätzlich Probleme und Stress in Deinem Job „managen“ kannst.

Unterbrechungen, Probleme und Krisen aller Art haben den Nachteil, dass sie nicht vorhersehbar sind und wir sie damit nicht in unseren Tag einplanen können. Sie treten überraschend auf und bringen dadurch leicht unsere Pläne durcheinander und können uns dadurch in Stress versetzen.

Die gute Seite ist jedoch, dass wir gerade bei den Störungen, Unterbrechungen, Problemen und Krisen sehr viel Zeit gewinnen können, wenn wir sie effizient managen. Ich bezeichne sie zur Vereinfachung alle als Unterbrechungen.

Um diese Aufgaben-Kategorie in Deinem Beruf effizient bearbeiten zu können, musst Du einen Weg finden, um

Erstens:

selbst Unterbrechungen steuerbar zu machen, indem Du selbst entscheidest, wann und wie Du sie bearbeitest.

Zweitens:

auch Unterbrechungen in Deine bestehenden Pläne einzugliedern, anstatt Deine Pläne nach ihnen zu richten und für sie alles stehen und liegen zu lassen.

Du wirst Dich jetzt wahrscheinlich fragen, wie Du das in der Praxis tun kannst.





Dazu gibt es 3 Schritte, die Du gehen solltest:

Schritt 1:

Wenn irgend möglich, schalte Störungen und Unterbrechungen während der Bearbeitung von geplanten Arbeitseinheiten aus. Mit anderen Worten: Schütze Deine Arbeitseinheiten vor Unterbrechungen. Das ist je nach Job nicht immer und vielleicht auch nicht bei allen Arten von Unterbrechungen möglich, aber einen Teil dieser Unterbrechungen kann man immer zumindest vorübergehend ausschalten oder minimieren.

Wenn Du das nicht tust, brauchst Du nicht nur sehr viel länger für jede Arbeitseinheit, weil Du ständig etwas Zusätzliches zwischendurch bearbeitest, sondern auch, weil Deine Konzentration erheblich gestört wird, wenn Du Dich immer wieder unterbrechen lässt, und ein zügiges, fokussiertes Arbeiten an Deinen Aufgaben so nicht möglich ist.

Du solltest Unterbrechungen (oder einen Großteil davon) daher soweit möglich in die Pausen verschieben und dann als Bündel bearbeiten, um Dich nicht mehr regelmäßig bei Deiner Arbeit unterbrechen zu lassen.

Du kannst dafür, falls das in Deinem Job nötig und sinnvoll ist, Deine Arbeitseinheiten auch kürzer gestalten und etwas längere Pausen dazwischen einplanen, in denen Du Arbeitseinheiten zur Bearbeitung der angesammelten Unterbrechungen legen kannst.

Wenn Du also beispielsweise während einer Arbeitseinheit von einem Kollegen etwas gefragt wirst, das Du nicht in 2 Minuten beantworten kannst, dann vertröste ihn bis zu Deiner nächsten Pause und kümmere Dich dann um sein Anliegen.

Genauso kannst Du auch E-Mail-Benachrichtigungen ausschalten und in vielen Jobs zumindest für 20 oder 25 Minuten nicht in Dein E-Mail-Postfach sehen. Manchmal ist es auch möglich, dass Du während dieser Zeiten nicht ans Telefon gehst, sondern in den Pausen zurückrufst.

Und wenn Kollegen häufig mit kleinen Anfragen bei Dir im Büro stehen, kannst Du sie bitten, ihre Anfragen zu bündeln und zu bestimmter Zeit alle auf einmal mit Dir zu besprechen, wenn es Dir zeitlich passt.

Falls es in Deinem Job bestimmte Zeiten gibt, in denen Du durchgehend gestört wirst und kaum zum Arbeiten kommst, dann berücksichtige das von vornherein bei Deiner Planung und plane für diese Zeiten einfach keine Arbeitseinheit ein. Du hast ja 50% Deiner Wochenarbeitszeit dafür zur Verfügung.





Oder plane für diese Stunden nur einfache Dinge, die Du nebenbei tun kannst, wie Deine Ablage, das Versenden von Post, das Beantworten bestimmter E-Mails oder ähnliches. So kommst Du nicht in die frustrierende Lage, Deinen Tagesplan immer wieder nicht einhalten zu können und Dich deswegen schlecht zu fühlen. Zum Ausgleich kannst Du an anderen Tagen oder Uhrzeiten, in denen es sehr ruhig ist, etwas mehr Arbeitseinheiten planen.

Je mehr Du Deine Büro-Realität gleich bei der Planung ehrlich einschätzt und mitberücksichtigst, desto besser funktionieren Deine Pläne, und je mehr hast Du letztlich Deinen Job jederzeit im Griff und sparst Du dadurch wertvolle Zeit.

Falls Du in einem Großraumbüro sitzt, solltest Du Dich außerdem dazu disziplinieren, Dich während Deiner Arbeitseinheiten nicht mehr oder nur noch selten an den Unterhaltungen der Kollegen zu beteiligen, sondern Dich für diese kurzen Zeiträume etwas abzuschotten. Sie machen ja nur die Hälfte Deiner Arbeitszeit aus.

Dir muss klar sein: Wenn Du deutlich weniger Zeit für Deinen Job benötigen willst als bisher, um deutlich mehr Freizeit zu haben, dann musst Du auch bereit sein, etwas zu ändern, Dich zu fokussieren und auf den einen oder anderen Spaß im Büro zu verzichten – zugunsten Deines Privatlebens. In welchem Ausmaß Du das tust, ist natürlich letztendlich Deine Entscheidung.





Schritt 2:

Du solltest Unterbrechungen, wann immer das möglich ist, nicht einzeln bearbeiten, sondern sich etwas anhäufen lassen, nach Aufgabentypen bündeln und sie dann am Stück zwischen Deinen geplanten Arbeitseinheiten bearbeiten. In jedem Fall solltest Du es vermeiden, zwischen der Bearbeitung verschiedener Aufgabentypen (E-Mails, Telefonate, dringende Anfragen etc.) hin und her zu springen oder gar mehrere Dinge parallel zu bearbeiten.

Beantworte zum Beispiel eingegangene E-Mails gebündelt auf einmal, gleichgültig ob sie schnell beantwortet werden können oder etwas Zeit benötigen. Du kannst dafür nicht nur einen Zeitpunkt, sondern auch eine bestimmte Dauer festlegen, z.B. 15 Minuten zwischen 2 Arbeitseinheiten, in denen Du nur die wichtigsten Mails bearbeitest. Etwas später kannst Du Dir dann weitere 15, 30 oder auch 45 Minuten zur Beantwortung der neuen (und übriggebliebenen) E-Mails geben.

Wieviel Zeit Du Dir hierfür konkret nehmen solltest, hängt natürlich ganz individuell von Deinem Job ab und davon, wie viele E-Mails Du am Tag bekommst, und das kannst Du aus diesem Grund nur selbst festlegen, aber ich hoffe, ich konnte verständlich machen, was ich damit meine.

Es ist wichtig, dass DU SELBST entscheidest, wann und für wie lange Du diese Unterbrechungen bearbeitest und das so festlegst, dass sie in Deinen Tagesplan passen. Genauso kannst Du auch Rückrufe, Anfragen aus anderen Abteilungen und ähnliches bündeln und am Stück zu selbst bestimmten Zeiten abarbeiten. Zumindest zu einem gewissen Grad.

Auch wenn das in Deinem Job nicht immer oder nicht mit allen Arten von Unterbrechungen gehen sollte, so hast Du doch schon sehr viel gewonnen, wenn Du dieses Vorgehen bei einem Teil davon umsetzt.

Manche Unterbrechungen in Deinem Job kannst Du übrigens einfach als planbare Aufgabe – entweder als flexible oder als Routine-Aufgabe - mit den anderen Aufgaben der gleichen Kategorie bearbeiten. Und zwar immer dann, wenn Du eine ungeplante Aufgabe nicht sofort erledigen musst, sondern dafür etwas Zeit hast.

Ein Beispiel wäre, dass Du mitten während einer Arbeitseinheit von Deinem Vorgesetzten eine dringende Aufgabe zugeteilt bekommst, die Du zusätzlich bis morgen Mittag erledigen sollst. Da Du sie nicht sofort erledigen musst, kannst Du sie einfach zusätzlich in Deinen Tagesplan einfügen – und zwar in die noch unverplanten 50% Deines Arbeitstages.

Zum Bearbeiten Deiner E-Mails möchte ich Dir im Folgenden noch einen wichtigen Tipp geben:





Die E-Mail-Flut im Griff halten:

Du solltest in jedem Fall dafür sorgen, dass Du Deine E-Mails sofort nachdem Du sie bearbeitet hast, entweder löschst, oder in einen Unterordner verschiebst, an dem Du sie später leicht wiederfinden kannst. Und das gilt sowohl für die empfangenen, als auch für die versendeten E-Mails.

Richte Dir, falls Du es nicht bereits getan hast, ein gut durchdachtes E-Mail-Ablage-System aus Unterordnern in Deinem Outlook-Account ein und sei unbedingt konsequent mit der Ablage. Sorge dafür, dass in Deinem Posteingangsfach immer nur die bisher noch unbearbeiteten E-Mails sind – das macht die E-Mail-Flut deutlich übersichtlicher und leichter zu handeln. So musst Du Dir auch immer nur den (überschaubaren) Ordner „Posteingang“ vorknöpfen, wenn Du Dich an das Bearbeiten Deiner E-Mails machen willst.

Dein Ordner Gesendete E-Mails sollte spätestens am Ende eines Arbeitstages leer sein, indem Du alle gesendeten E-Mails in einer Deiner E-Mail-Bearbeitungseinheiten ebenfalls entweder löschst oder im passenden Unterordner ablegst.

Es ist unabdingbar, bei der heutigen E-Mail-Flut konsequent Ordnung zu halten.

Auf einem Schreibtisch, an dem Du in Ablagebergen versinkst, könntest Du Dich schließlich auch nicht konzentrieren und würdest schnell den Überblick verlieren.

Nichts anderes sind die heutigen E-Mails: Sie sind das, was früher die Papierstapel an unserem Arbeitsplatz waren, und die müssen wir im Griff behalten.





Schritt 3:

Der Emergency Plan für Unterbrechungen: Wie Du selbst in stressigen Zeiten Herr/-in der Situation bleibst

Der dritte Schritt ist eine Methode, die Du anwenden kannst, wenn einmal alles zusammenkommt und Du vor lauter Unterbrechungen und unerwarteter dringender Aufgaben kaum noch weißt, wo Dir der Kopf steht. Die meisten Menschen haben solche Situationen immer wieder einmal in ihrem Büroalltag.

Das sind Tage, an denen Du kaum dazu kommst, Deinen Tagesplan umzusetzen, weil laufend Unterbrechungen dazwischenkommen, die alle sehr dringend sind und sofort bearbeitet werden müssen.

In solchen Situationen solltest Du es in jedem Fall vermeiden, sofort mit der Umsetzung zu beginnen, denn Du verlierst dabei leicht den Überblick und setzt falsche oder überhaupt keine Prioritäten. Außerdem setzt Du Dich mit dem Gefühl, von Deiner Arbeit getrieben zu werden, anstatt sie selbst zu steuern, unnötigem Stress aus.

Du solltest Dich in Deinem Interesse und im Interesse Deiner Firma daher niemals – auch nicht in sehr stressigen Situationen - von Deinen Aufgaben steuern lassen, sondern sie stattdessen immer selbst steuern. Betrachte Dich selbst in solchen Momenten als Problemlöser.

Oft hilft es auch, wenn Du einen gewissen sportlichen Ehrgeiz in Dir selbst weckst und Dir sagst: ich wette, ich schaffe es, selbst diese Situation so effizient zu managen, dass ich keine Überstunde machen muss. Und wenn ich selbst in dieser Situation meine Arbeit im Griff behalten kann, dann kann ich sie immer im Griff behalten, komme was da wolle. Es gibt nichts, was Deinem Selbstvertrauen mehr Auftrieb gibt, als wenn Du Dir selbst beweist, dass Du das schaffst.

Es haben sich dafür die folgenden 4 Schritte bewährt:

Schritt 1:

Durchatmen und Dir kurz Abstand von allem verschaffen. Du senkst damit Dein Stresslevel und kannst mit etwas Abstand klarer und schneller erkennen, wie Du vorgehen und die Prioritäten setzen solltest.





Schritt 2:

Verschaffe Dir anschließend zügig einen Überblick, indem Du alle neuen Aufgaben in Stichpunkten auflistest, damit nichts vergessen wird, und setze Prioritäten, indem Du die To Dos in eine Reihenfolge bringst, in der sie erledigt werden sollten. Das sollte nur wenige Minuten dauern.

Es ist nicht wichtig, dass Du Deine Prioritäten perfekt setzt, sondern, dass Du sie schnell setzt. Alles, was nicht wirklich dringend ist, solltest Du dabei zunächst einmal zurückstellen und auf später verschieben, um die Liste der neuen Aufgaben so klein wie möglich zu halten und den Kopf freier zu bekommen, damit Deine Konzentration erhalten bleibt.

Du kannst diese dann am Abend in Deinen Tagesplan für den nächsten Tag oder in Deinen Wochenplan als planbare Tasks mit aufnehmen. Damit hast Du bereits einen Teil der Unterbrechungen planbar gemacht.

Schritt 3:

Mit den verbleibenden Punkten auf der Liste kannst Du nun Deinen Tagesplan anpassen: nutze die 50% unverplante Zeit am heutigen Tag (oder das, was davon noch übrig ist), um die neuen Aufgaben zu erledigen.

Es ist dabei sinnvoll, sie stichpunktartig in Deinen Kalender mit aufzunehmen, zumindest dann, wenn die Bearbeitung länger als 30 Minuten dauert, damit Dein Tagesplan immer aktuell und vollständig ist und Du Dich weiterhin an ihm orientieren kannst.

Falls nötig, kannst Du natürlich bereits geplante Tasks auch verschieben. Aber auch das solltest Du in Deinem Kalender tun und Dich dann auch Deiner neuen Planung verpflichtet fühlen.

Schritt 4:

Im 4. Schritt kannst Du loslegen, die Punkte nach Deinem Kalender abzuarbeiten. Dabei solltest Du jedoch keine weiteren Unterbrechungen mehr zulassen, um Deine Konzentration nicht zu verlieren und Dich doch noch zu verzetteln.

Vielleicht hilft es Dir auch, Dir diese 4 Punkte zu notieren und an Deinem Arbeitsplatz zugänglich zu haben, damit Du sie Dir in stressigen Situationen schnell wieder ins Gedächtnis rufen kannst:

Erstens:

Durchatmen!





Zweitens:

Neue Aufgaben auflisten & in Reihenfolge bringen (was nicht wirklich dringend ist auf später/morgen verschieben)

Drittens:

Neue Aufgaben in Tagesplan integrieren

Viertens:

Aufgaben gemäß aktualisiertem Tagesplan abarbeiten

Es mag Dir zunächst vielleicht widersinnig erscheinen, Dir ausgerechnet dann, wenn Du am wenigsten Zeit hast, Zeit zu nehmen, um Deine gesamte Planung anzupassen, aber Du wirst sehen, dass Du dadurch bei der Umsetzung massiv Zeit einsparst, Dein Stresslevel verringerst, und verhinderst, Deine Planung für diesen und sogar die nächsten Tage nicht einhalten zu können.

Nur wenn Du das tust, behältst Du die Kontrolle und den Überblick über Deine Zeit und über alle anstehenden Aufgaben. Und nur dann behältst Du auch Deine volle Konzentration, die es Dir ermöglicht, selbst viele zusätzliche Dinge schnell und effizient zu erledigen.

Es ist außerdem sehr wichtig, damit Du das Vertrauen behältst, dass Deine Pläne funktionieren.

Alles, was zu tun ist, sollte in einem einzigen Kalender erfasst sein. Und damit Deine Pläne funktionieren, musst Du sie, wie schon erwähnt, den Gegebenheiten so anpassen, dass sie umsetzbar bleiben. Wenn sich die Gegebenheiten also ändern, dann musst Du in den meisten Fällen auch Deine Pläne anpassen.

Wenn Du nach den 3 Schritten aus dieser Strategie vorgehst, wirst Du feststellen, dass das, was Dir zunächst so viel und so unübersichtlich vorkam, doch oft in kurzer Zeit erledigt werden kann oder einfach in Deine bestehende Planung integriert und in den kommenden Tagen gemacht werden kann.

Es wird dadurch einfach, überschaubar und stressfrei, weil Du strukturiert vorgegangen bist und den Überblick und Deine Konzentration behalten hast.





To Dos für diese Woche

Aufgabe 1:

Nimm Dir Deine kleine Liste mit den Top 3-5 Unterbrechungen in Deinem Job zur Hand, die Du vor 3 Wochen erstellt hast, und notiere für jede dieser Unterbrechungen Ideen, wie Du sie um 20% verringern kannst (bei der täglichen Bearbeitung von E-Mails könntest Du zum Beispiel Zeit sparen , indem Du darum bittest, bei bestimmten E-Mails nicht mehr in Kopie gesetzt zu werden oder den Betreff für eine schnelle Zuordnung immer zu aktualisieren, oder indem Du nicht mehr jede Email beantwortest, oder sie, wo angemessen, an Andere zur Bearbeitung weiterleitest...).

Aufgabe 2:

Notiere anschließend für jede Deiner Top 3-5 Unterbrechungen eine Idee, wie Du Deine Arbeitseinheiten vor ihnen schützen kannst, indem Du sie während dieser Zeiten ausschaltest oder auf die Pausen verschiebst.

