

Tschuldigung, nur kurz eine Frage ...

EIN KOMMENTAR VON
MAREN LEHKY

:: Können wir mal eben ...? Ich hab schnell 'ne Frage ... Wissen Sie noch, wie ...? Das sind sie, die Sätze, die einen innerlich verspannen und instinktiv nach dem Fluchtweg suchen lassen. Diese harmlosen kleinen Fragen, die unseren Arbeitsfluss unterbrechen und signalisieren, dass es wieder länger dauern wird. Bei einer Untersuchung von 18.000 Beschäftigten durch das Bundesamt für Arbeitsschutz zeigt sich, dass der größte Stressor die ständige Unterbrechung in der Arbeit ist. Rund 60 Prozent aller Berufstätigen leiden darunter.

Dabei wird gleichzeitig gesagt, dass 80 Prozent der Unterbrechungen trivial sind. Wir stören uns also alle gegenseitig. Jeder ist so voll mit Arbeit, dass er versucht, es sich irgendwie leichter zu machen. Und bevor man lange nachschlägt, sucht oder gar überlegt, steht man kurz auf und geht zum Chef oder Kollegen und sagt den magischen Satz, „Wie war das noch ...?“

Viele Chefs fühlen sich wie wandelnde Nachschlagewerke. Erst am Ende eines langen Tages voller kleiner Unterbrechungen kommen sie zu ihrer eigenen Arbeit. Sicher heißt Führung auch, Antworten zu geben, mit Rat und Tat zur Seite zu stehen. Es heißt aber nicht, der bequemste Weg zu sein, eine Information zu bekommen, die man auch anders herausfinden könnte oder sogar eigentlich weiß. Denn oft folgt auf die Erläuterung das bestätigende: „Ach ja, genau.“

Was würde uns helfen? Wenn jeder erst einmal selbst denkt und sich fragt, wie er alternativ an die Info kommt. Wenn wir Antworten dokumentieren und uns ein Nachschlagewerk anlegen, damit wir nicht dieselbe Frage immer wieder stellen müssen. Und wenn man im Falle des Nichtwissens wenigstens überlegt, wann die vermeintliche Störung dem Kollegen oder Chef passt.

Es wäre ein fruchtbarer Weg, sich als Team einmal darüber auszutauschen, wie man gemeinsam die Situation verbessern könnte. Mit dem Bewusstsein ist der wichtigste Schritt getan. So könnte man sich gemeinsam auf den Weg zu einem stressfreieren, eigenverantwortlicheren Miteinander begeben. Viel Erfolg dabei!

Maren Lehky ist Unternehmensberaterin und Autorin.
Im Internet unter www.lehky-consulting.de