

Störungsfreie Zeiten einrichten

Die Idee ist, dass Sie ein Zeitfenster einrichten, an dem keiner gestört wird, eine sogenannte „**Stille Stunde**“. Das können Sie zu Beginn an einigen Tagen die Woche versuchen, langfristig kann es aber durchaus auch sinnvoll sein, jeden Tag eine Stille Stunde einzurichten. So wissen Ihre Mitarbeitenden, dass sie in der Zeit die Chance haben, eine Aufgabe ohne Unterbrechung zu erledigen und werden nicht noch zusätzlich dazu verleitet, Multitasking zu betreiben. Ein Sachbearbeiter könnte sich z.B. jeden Freitag von 11 bis 12 Uhr Zeit nehmen, um ungestört noch unbeantwortete Mails abzuarbeiten. Durch dieses feste Zeitfenster weiß der Sachbearbeiter an den anderen Tagen, dass er die Mails am Freitag bearbeiten kann und gerät nicht unter Druck, sie „nebenbei“ bearbeiten zu müssen. Das funktioniert nur gut, sofern es keine wichtigen und dringenden Nachrichten sind. Beachten Sie auf jeden Fall, dass allen Teammitgliedern und auch Außenpersonen, die potenziell stören könnten, die **störungsfreie Zeit transparent** gemacht wird. Sprechen Sie im Meeting darüber, welche Probleme oder Herausforderungen es geben könnte. Gemeinsam mit anderen können Sie so gegebenenfalls auch für beide Seiten passende Lösungen erarbeiten. [1]

Anregungen zur Umsetzung störungsfreier Zeiten

- Wenn Sie und Ihr Team einen **einsehbaren (digitalen) Terminkalender** haben, stellen Sie die störungsfreie Zeit als Termin ein und teilen diesen ggf. auch mit anderen Teams.
- Je nach den Umständen, unter denen Ihre Mitarbeitenden arbeiten, kann auch ein **Schild mit der Aufschrift "Stille Stunde" oder "Bitte nicht stören"** helfen. Dieses kann dann am Stuhl, Tisch oder an der Bürotür angebracht werden.
- Wenn Ihre Mitarbeitenden ein Telefon haben und in der störungsfreien Zeit keine eingehenden Anrufe annehmen möchten (und sollen), dann können sie dies mit Kollegen und Kolleginnen absprechen: Vielleicht können **alle Anrufe an jemand anderen umgeleitet werden** und die betreffende Person hat dann zu einem anderen Zeitpunkt störungsfreie Zeit? [2]
- Lassen Sie Ihre Mitarbeitenden auch **alle Benachrichtigungen und Pop-ups an Handy und PC/Laptop für die Zeit ausstellen**, um nicht durch hereinkommende Mails oder weitere Benachrichtigungen abgelenkt zu werden oder sich selbst ablenken zu wollen. Wenn Sie bzw. Ihre Mitarbeitenden ständig nach hereinkommenden Mails Ausschau halten, ist das in etwa so, als würden sie 40mal am Tag zum Briefkasten laufen und schauen, ob Post gekommen ist. [2]
- Sollten Ihre Mitarbeitenden doch in ihrer störungsfreien Zeit kontaktiert werden, lassen Sie sie klären, ob es dringend ist (zum Beispiel durch die Frage "Brennt es gerade? Oder können wir das in einer Stunde/morgen klären?"). Wenn dies nicht der Fall ist, sollten Ihre Mitarbeitenden die Person höflich bitten, nach der störungsfreien Zeit auf sie zuzukommen. Je öfter das im Team wiederholt wird, desto leichter wird es allen mit der Zeit fallen, die störungsfreie Zeit durchzusetzen. Zusätzlich werden die störenden Personen geschult, genau zu überlegen, ob und wann sie auf jemanden zukommen und die zu besprechenden Punkte vorher gut zu strukturieren [3].
- Denken Sie daran, die Regeln und vor allem die Zeitfenster schriftlich festzuhalten. So weiß jeder Bescheid, wann er jemand anderes stören darf und wann nicht. Besprechen Sie auch, was als Notfall oder sehr wichtig einzustufen ist, damit alle eine gleiche Vorstellung davon haben.
- Und wenn eine Stille Stunde nicht möglich ist? Hinterfragen Sie für sich selbst bitte, ob so etwas wirklich nie möglich ist. Vielleicht können Sie ja im Team einen Kompromiss finden. Oder vielleicht reichen Ihrem Team auch kleinere Zeitfenster oder Sie versuchen es mit einer wöchentlichen Umsetzung. Oder Sie können im Team einen Rhythmus finden: Muss beispielsweise für Kunden oder Patienten jederzeit jemand verfügbar sein, könnten Sie im Kollegium besprechen, dass pro Tag ein Kollege sich eine Stunde zurückziehen kann – dieser Kollege wird dann nur gestört, wenn alle anderen bereits im Einsatz sind.



Präventa

Präventa – Psychische Belastungen im Arbeitsleben mindern

Quelle:

[1] Bundesanstalt für Arbeitsschutz, B. Arbeitsmedizin (BAuA)(2017). Bitte nicht stören! Tipps zum Umgang mit Arbeitsunterbrechungen und Multitasking. Abgerufen am 27.07.2020 unter von: <https://www.hs-augsburg.de/Binaries/Binary21721/A78.pdf>

[2] Themenheft der Unfallkasse Post und Telekom (UK PT) (2010). Multitasking... und Informationsmanagement. Wie Sie im Arbeitsalltag den Überblick behalten. UKPT Spezial, Das Themenheft der Unfallkasse Post und Telekom, MatNr 670-095-138. Abgerufen am 27.07.2020 unter https://www.bg-verkehr.de/redaktion/medien-und-downloads/zeitschriften/uk-pt-spezial-themenhefte/ukpt_spezial_themenheft_multitasking.pdf

[3] Janson, S. (2019): Zeitdiebe Effizient Bekämpfen: Nein sagen lernen ohne Skrupel, Neue Zeitmanagement-Tricks gegen Prokrastination & Ablenkung, Produktivität steigern statt Dauerstress & Zeitfallen: Best of HR - Berufebilder.de®.