

GUT GEMACHT

VORSICHT ZEITDIEBE!

Effizienz bei der Arbeit

Dafür, dass über den Feierabend hinausgehend Arbeit anliegt, kann es viele Gründe geben. Neben wirklich dringenden Fällen, die keinen Aufschub dulden, gibt es natürlich auch solche Dinge, die in der Verantwortung des jeweilig überlasteten Mitarbeiters liegen.

Zeitdiebe sollte man enttarnen, bevor sie
einem den Feierabend rauben

Bild: Andrejs Picjass/photos.com

Am Beispiel der im SHK-Handwerk verbreiteten Arbeiten eines Kundendienstmonteurs kann man beispielhaft die typischen Zeitdiebe beschreiben und versuchen ihnen das Handwerk legen. Schauen Sie selbst, ob Sie sich vielleicht auch wiederfinden in den folgenden Beschreibungen.

DIE ÜBELTÄTER

Ohne einen Anspruch auf Vollzähligkeit werden häufige Zeitdiebe eines Kundendienstmonteurs gelistet. Dabei stellt die Reihenfolge nicht die Gefährdungstufe dar. Vielmehr sind typabhängig enorme Verschiebungen möglich.

Zeitdiebe

- unordentliches Kundendienstfahrzeug
- unordentliche Werkzeugkiste
- telefonische Unterbrechungen
- viele Aufgaben durcheinander erledigen (Prioritätenmangel)
- mangelnde Absprachen
- Vermischung von Privat- und Arbeitsbesprechungen
- Unentschlossenheit
- zu hoher Anspruch an Genauigkeit
- zu wenig Delegation

ORDNUNG

Klar, wenn man ein Kundendienstfahrzeug nur einmal im Monat ausmistet und dann widerwillig aufräumt, findet man Ersatzteile eher schwierig. Eine grobe Ordnung ist daher grundsätzlich und nach jedem Einsatz herzustellen. Und immer abends den Müll über Bord werfen. Wer das verinnerlicht, hat insgesamt mehr Zeit. Das Gleiche gilt für das Werkzeug. Hat man die Sortierung in der Kiste prinzipiell einmal vorgenommen, ergibt sich im Laufe der Zeit eine Feinjustierung. Und Spezialwerkzeug, das innerhalb der letzten Woche nicht mehr zum Einsatz gekommen ist, wird aussortiert und findet einen Platz im Fahrzeug.

ZWISCHENMENSCHLICHES

Telefonische Unterbrechungen können das Leben verschönern. Aber die Frage „Was möchtest du heute Abend essen, Schatz?“ kommt enorm ungünstig, wenn man gerade mit dem halben Oberkörper in einem Spülenschrank liegt. Solche „weltbewegenden“ Telefonate gehören nicht in die Arbeitszeit. Das ging vor der Handyzeit auch ohne und die Scheidungsraten waren damals deutlich niedriger. Das stän-

dige Hüpfen zwischen verschiedenen Aufgaben kostet ebenfalls Zeit. Die gedankliche Einarbeitung und anschließende Unterbrechung, um dann etwas später weiterzuarbeiten, führt naturgemäß nicht zu einem effizienten Arbeitsfluss. Also Monteur und Chef sollten sinnvolle Prioritäten für die zu erledigenden Dinge festlegen. Anderenfalls muss man sich nicht wundern, wenn es länger dauert. Auch mangelnde Absprachen zwischen den Beteiligten führen zu Verzögerungen. Im schlimmsten Fall hat dies mangelhafte Leistungen zur Folge. Zum Beispiel, weil wichtige Arbeitsschritte weggefallen sind, nach dem Motto: „Ich dachte, das hättest du bereits erledigt.“ Aber auch wenn Arbeiten doppelt ausgeführt werden, ist das letztlich ärgerlich und kostet unwiederbringliche Zeit. Wichtig ist auch, dass man nicht ständig zwischen dienstlichen Gesprächen und Privatem hin- und herspringt. Das bedeutet nicht, dass man nicht mal nach der kranken Mutter des Kollegen fragen sollte. Aber die Krankengeschichte der eigenen Mutter nachzuschieben gehört dann doch in den Feierabend.

GEDANKENVERLOREN

Die Grübler unter den Monteuren wägen ständig ab. Das resultiert aus einer Unsicherheit, die besonders zu Anfang des Berufslebens noch vorherrschen kann. Natürlich muss nicht aus der Hüfte geschossen werden. Es lohnt sich schon Alternativen abzuwägen. Aber im Zweifel entscheidet man sich für den Weg der qualifizierten Arbeit und lässt vermeintliche Abkürzungen außer Acht. Das schafft die höchste Zufriedenheit beim Kunden. Damit einher geht natürlich auch wieder die Übertreibung und ein Zuviel des Guten. Theoretisch kann man die soeben reparierte Armatur solange polieren, bis diese wie neu aussieht. Das bringt aber nicht viel im Sozialraum einer Autowerkstatt.

EINZELKÄMPFERMENTALITÄT

Wer alles immer selber erledigt, kann sich auch Blasen laufen. Daher ist es wichtig im richtigen Moment auch delegieren zu können. Ein besonders seltenes Ersatzteil lässt sich vielleicht von den Mitarbeitern im Büro leichter ausfindig machen als im Firmenfahrzeug an einem fummeligen Smartphone. Der Ehrgeiz einzelner Monteure treibt da auch schon mal zeitraubende Blüten.

Zugegeben, Effizienz ist nicht alles. Aber mit entsprechender Effizienz beim Arbeiten stellt sich für die Beteiligten eher eine Zufriedenheit ein. Und das Finale rückt nebenbei auch noch näher. Schönen Feierabend! ■