

TEMPOHOLIKER (TEIL 2)

Schneller arbeiten kann riskant sein

Haben Sie im ersten Teil erfahren, welche Risiken die Beschleunigung von Arbeit birgt, sollen in diesem Beitrag noch einige Tipps gegeben werden, wenn es dann doch mal schnell gehen muss.

Natürlich ist für einen SHK-Betrieb der Zeitfaktor häufig entscheidend. Nicht jeder Auftrag wird nach Stundensatz abgerechnet. Es gibt pauschale Angebote, wie eine Heizung für 10000 Euro, wobei der Chef die Zeit mehr oder weniger grob kalkuliert hat. Da gilt es natürlich, den Faktor Zeit im Auge zu behalten. Aber auch der Kundendienstler, der ja gewöhnlich nach Stunden beim Kunden abgerechnet wird, hat zeitlich einige Grenzen zu beachten. Wie wäre es daher mit folgender Methode?

DIE „PLUS 10 METHODE“

Der Chef will seinem Monteur noch einen Termin „aufs Auge drücken“, vielleicht auch um seine Schmerzgrenze zu



Bilder: sankalpimaya / iStock / thinkstock

Arbeit unter hohem Tempo kann durchaus funktionieren, ist aber nicht grundsätzlich die beste Wahl

testen. Mit engen Terminen setzt man sich und andere unter Druck. Mit kleinen Pufferzeiten zwischen den Terminen verschafft man sich dagegen Luft und kann auch bei einem Verkehrsstau auf dem Weg zum Kunden gelassener bleiben. Zehn Minuten Puffer je Auftrag reichen nicht immer aus, aber sie wirken ausgleichend. Wird dieser Zeitpuffer nicht benötigt, kann der Monteur rückständige Arbeiten vom Vortag erledigen. Besonders die außergewöhnlichen Arbeiten erfordern Pufferzeiten nach der „Plus 10 Methode“.

das sollte schon bei der Terminplanung berücksichtigt werden. Und: Ein normales Arbeitstempo darf nicht automatisch mit Unfähigkeit, Trägheit, oder Inkompetenz gleichgesetzt werden. Die meisten Kunden haben Verständnis dafür, dass wegen der Sorgfalt ein Tempolimit angebracht ist.

Wie so oft liegt die Wahrheit irgendwo in der Mitte. Geschwindigkeit ist nicht ultimativ schlecht und Langsamkeit nicht immer die Lösung für alle Tätigkeiten. Beide Zeitformen müssen individuell angewendet werden. Miteinander arbeiten hat mit Geduld zu tun, wer mehr Zeit braucht, kommt auch am Ziel an. Mitarbeiter, die Geduld erfahren, fühlen sich verstanden und akzeptieren es, wenn es dann ausnahmsweise schneller gehen muss.

DIE VORAUSSETZUNGEN

Unter bestimmten Bedingungen ist eine Temporerhöhung kurzzeitig möglich. Die perfekte Beherrschung der Aufgabe, um die es geht, rechtfertigt das Schnellerwerden. Innerhalb der Einarbeitungszeit eines neuen Mitarbeiters oder einer Aushilfe darf das Tempo nicht erhöht werden. Es ist wie in der Fahrschule, wo ein Schüler in der ersten Zeit bewusst langsam fährt, um Fehler zu vermeiden. Nur hohe Konzentration macht es möglich, etwas schneller zu werden. Im Leistungshoch ist schnelleres Tempo eher möglich. Bei der Arbeitseinteilung hat es sich bewährt, die schwierigen Aufgaben vormittags im Leistungshoch zu planen. Wer das Leistungshoch nutzt, kann schneller arbeiten und riskiert weniger Fehler.

DAS ENTSCHEUNIGEN

Fangen Sie damit gleich an. Gehören Sie auch zu den Schnelllesern? Vielleicht haben Sie so schnell gelesen, dass Sie den Inhalt einer Montageanweisung nicht mehr wiedergeben können. Nun lesen Sie noch mal langsamer, Wort für Wort. Was stellen Sie fest? Sie finden Inhalte, die Sie beim ersten Schnelllesen nicht mit bekommen haben. Entschleunigen Sie das Lesetempo, Sie erfassen Inhalte gründlicher und nachhaltiger. Langsamkeit setzt sich wieder durch: Slowfood statt Fastfood, bei dem der Genuss auf der Strecke bleibt. Die Meinung „Je schneller, desto besser“ ist nicht immer richtig. Der Beschleunigungswahn ist nur in Ausnahmen die Lösung, wenn es mal brennt und ein „Feuerwehreinsatz“ erforderlich wird.



TEMPOHOLIKER UND PERFEKTIONIST

Vertragen sich die beiden unterschiedlichen Arbeitstypen im Team? Der Eine will alles 120- Prozentig erledigen und braucht dafür etwas mehr Zeit, während sein Kollege immer schneller arbeitet, um vieles in kurzer Zeit zu erledigen.

Ein Perfektionist unter den Monteuren strebt nach höchster Vollendung. Aber muss das immer sein? Pünktlichkeit auf die Sekunde? Ordnung als ging es um die Weltmeisterschaft? Perfektionismus ist kontraproduktiv, wenn der Betroffene, obwohl die Arbeit und die Kontrolle abgeschlossen sind, nochmals kontrolliert. Wer Angst hat, etwas falsch zu machen, und wer mit eigenen Fehlern nicht umgehen kann, neigt zu krankhaftem Streben. Treffen Tempoholiker und Perfektionist am Arbeitsplatz aufeinander heben sich die beiden Effekte natürlich nie ganz auf. Ein positiver Effekt der Zusammenarbeit kann aber sein, dass der Perfektionist den Tempoholiker bremst. Geschieht dies zugunsten der Sorgfältigkeit kann ein solches Team gut funktionieren. ■

Zwischendurch innehalten und bereits erledigte Arbeiten betrachten ist nicht nur etwas für Perfektionisten



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