

Für immer aufgeräumt

Warum Sie nur EIN Posteingangskörbchen brauchen

OFFICElife Nr. 4/08 lieferte Ihnen einige erprobte Ratschläge zu der Frage, wie Sie konzentrierter arbeiten können, indem Sie Ihr Blickfeld von Zetteln freihalten. Auch Stapel, die sich in verschiedenen Ablageschalen bilden, lenken ab und erzeugen Stress, weil Sie nicht nur Ihre aktuelle Aufgabe vor Augen haben, sondern auch viele andere unerledigte Vorgänge sehen.

Autor: Jürgen Kurz

Ich lade Sie deshalb dazu ein, an dieser Stelle einen neuen Standard einzuführen, der Sie von unnötigen Suchzeiten befreit und auch mehr Klarheit bei der Zusammenarbeit mit Kollegen schafft.

Viele Menschen arbeiten mit mehreren Ablageschalen. Diese sind zudem in manchen Fällen unklar gekennzeichnet. Ihre Beschriftung lautet beispielsweise »Wiedervorlage«, »Wichtig«, »Nachhaken«, »Sonstiges« sowie »Später« – ob sich dies im Alltag bewährt? Wo wird zum Beispiel ein wichtiger Brief eingelegt, bei dem nächste Woche, also – »Später« – mal nachgehakt werden soll? Die Folge sind unnötige Suchzeiten und Stress.

So gehen Sie vor

Arbeiten Sie nur mit einer Ablageschale. Diese fungiert als Posteingang und sammelt alle Unterlagen, die Ihnen zugehen. Beschriften Sie die Schale mit Ihrem Namen und gegebenenfalls Ihrer Abteilung. Dies erleichtert neuen Mitarbeitern, Aushilfen und Praktikanten die Orientierung. Sichten Sie Ihren Posteingang mindestens einmal pro Tag. Alles, was Sie innerhalb von fünf Minuten erledigen können, tun Sie sofort. Versehen Sie die anderen Vorgänge mit einem Termin und legen Sie die Unterlagen bis dahin in der Zwischenablage ab. Mit diesem Vorgehen schaffen Sie es, dass Ihr Posteingang leer ist, wenn Sie in den Feierabend gehen.

Darauf kommt es an

Wenn Sie unterwegs sind, entbindet Sie das nicht von Ihrer Verantwortung. Sie müssen sicherstellen, dass Ihre Vertretung den Posteingang sichtet und das erledigt, was erledigt werden kann. Wo dies nicht möglich ist, muss sie oder er Sie informieren oder sich mit dem Absender in Verbindung setzen, um das weitere Vorgehen zu besprechen.

Wenn es ein Mitarbeiter dauerhaft nicht schafft, seinen Posteingang abzarbeiten, ist dies ein Zeichen dafür, dass er überlastet ist. Jetzt gilt es, zwei Dinge zu tun:

1. Es ist zu analysieren, woran dies liegt. Meistens liegt es nicht daran, dass der Mitarbeiter nicht schnell genug ist. In aller Regel sind solche Staus ein Indikator dafür, dass die Prozesse nicht mehr passen. Das kann beispielsweise daran liegen, dass ein Bereich (zu) schnell wächst und die Strukturen noch nicht angepasst wurden.
2. Es ist sicherzustellen, dass der Mitarbeiter bis zur Klärung der Ursache Unterstützung bekommt, damit keine Verzögerungen bei der Bearbeitung auftreten, die negative Auswirkungen auf den Gesamtprozess haben.

Was der Tipp bewirkt

Ihr Schreibtisch wird dauerhaft leer sein. Das gilt selbst für Zeiten, in denen Sie für längere Zeit nicht im Büro sind. Nach Ihrer Rückkehr können Sie konzentriert einen Vorgang nach dem anderen bearbei-



Abbildung 1: Ob das funktioniert?

ten, ohne zunächst aufräumen zu müssen. Sie werden nicht abgelenkt durch Unterlagen, die nicht zu dem Vorgang gehören, den Sie aktuell bearbeiten.

Extra-Tipps

Das Posteingangskörbchen sammelt nicht nur Briefe, sondern ist generell die Schnittstelle für alles, was Ihnen jemand geben möchte. Vereinba-



Abbildung 2: Nichts geht über klare Orientierung.

ren Sie mit Ihren Kollegen Regeln, welche die Zusammenarbeit vereinfachen:

- Wenn jemand ein Dokument für einen Kollegen hat, so wird dieses in das Posteingangskörbchen gelegt – und nicht auf den Tisch, auf den Stuhl oder auf den Boden.
- Sobald das Dokument hineingelegt wurde, gilt es als zugestellt. Damit geht die Verantwortung für die Bearbeitung auf den Empfänger über.
- Als Spielregel für die Durchlaufzeit können Sie beispielsweise 48 Stunden festlegen. Innerhalb dieser Zeit sollte der Vorgang bearbeitet sein oder zumindest ein Zwischenbescheid erfolgen, falls dies nicht möglich ist.
- Diese Regeln gelten auch für den elektronischen Posteingang.
- Wenn dies in Ihrer gesamten Organisation eingespielt ist, können Sie festlegen, die Antwortfrist zu verkürzen. Bei vielen meiner Kunden hat sich gezeigt, dass eine Halb-

zung auf 24 Stunden möglich ist. Jeder, der mit Ihrer Organisation zu tun hat, wird diese Beschleunigung spüren.

Auch wenn es so aussehen mag: Abbildung 3 ist nicht gestellt – wie übrigens keines der Fotos in meinen Beiträgen. Die Arbeitsplätze in den Unternehmen, die ich berate, sehen am Ende eines Arbeitstages wirklich so ordentlich aus, und zwar dauerhaft. Die Mitarbeiter können sich tagsüber jeweils auf die Erledigung einer aktuellen Aufgabe konzentrieren, und jemand, der dem Kollegen etwas zukommen lassen möchte, weiss exakt, wo die Unterlagen hingelegt werden müssen, nämlich in das Posteingangskörbchen.

Hintergrund

Ablageschalen sind nur dann hilfreich, wenn sie Teil eines Prozesses sind. Für die Ablage von Dokumenten, an denen Sie im Moment nicht arbeiten, sind sie jedoch denkbar ungeeignet. Denn Ihre Ablage gehört in den Tisch oder in den Schrank, aber nicht auf den Tisch. Auf den Tisch gehört nur das eine Projekt, an dem Sie gerade arbeiten. Wenn Sie Ihre Unterlagen gleich am richtigen Ort ablegen – Papierkorb, Lesestapel, Wiedervorlage und Zwischenablage –, dann dürften Sie weder einen Bedarf für viele dieser Schälchen noch Stapel auf dem Schreibtisch haben.

Das Posteingangsschälchen erfüllt die gleiche Funktion wie Ihr privater Briefkasten zu Hause, in den der Briefträger Ihre komplette Post einwirft.

Online-Tipp

Das Muster für ein Posteingangsschild erhalten Sie kostenlos unter www.für-immer-aufgeräumt.de.

Wohin gehen Sie, wenn Sie zu Hause die Post holen (übrigens die ganze Post, nicht nur die Briefe, die Ihnen gerade zusagen)? Zum Briefkasten natürlich. Finden Sie die Post immer dort? Selbstverständlich. Aber stellen Sie sich vor, sie hätten einen kreativen Postboten, der mit viel Einfallsreichtum Ihre Post jeden Tag an einem anderen Platz abliefern. Mal gibt er sie beim Nachbarn ab, mal findet er ein nettes Plätzchen für sie im Garten und wiederum ein anderes Mal versteckt er Ihre Post unter dem Schuhabstreifer. Was hätte das für Konsequenzen für Sie? Sie würden viel Zeit mit dem Suchen Ihrer Post verbringen, es käme zu Verzögerungen. Vielleicht würde sie bei der Ablage im Garten verschmutzt oder ginge ganz verloren. Ein Glück, dass Sie einen Briefkasten haben, in den der Postbote jeden Tag die Briefe steckt, und den Sie jeden Tag auch vollständig leeren. Beim Briefkasten handelt es sich um die definierte Schnittstelle zwischen Ihnen und dem Briefträger. Was uns dieses Beispiel zeigt: Wenn Menschen miteinander zu tun haben, müssen Schnittstellen klar definiert werden. Dies gewährt eine reibungslose und effiziente Zusammenarbeit. Das gilt für den Privatbereich ebenso wie für das berufliche Umfeld. ♦

Abbildung 3: Ein Schreibtisch kann auch aufgeräumt sein!

Zum Autor

Jürgen Kurz ist Autor des Buches

Für immer aufgeräumt

Zwanzig Prozent mehr Effizienz im Büro,

3. unveränderte Auflage.

Offenbach: GABAL 2008. ISBN 978-3-89749-735-1

