



Rücksicht als Antistressprogramm

MAREN LEHKY

:: Eine Untersuchung der Bundesanstalt für Arbeitsschutz und Arbeitsmedizin befragte über 18.000 Mitarbeiter unterschiedlicher Branchen und Hierarchiestufen nach ihren Stressfaktoren im Job. Darin antwortete jeder zweite, dass er vor allem durch Unterbrechungen seiner Arbeit gestresst sei und gab ergänzend an, dass 80 Prozent dieser Unterbrechungen trivial waren. Es stellt sich die Frage, wer produziert eigentlich Unterbrechungen? Die Antwort lautet nicht: der „böse Chef“, denn der ist ja häufig aufgrund seiner Meetingdichte gar nicht anwesend. Vielmehr sind es die Kollegen. Jeder an seinem Platz sorgt dafür, dass andere gestresst sind. Und genau dort fängt die Lösung des Problems an. Wenn sich jeder einfach drei Fragen stellte, bevor er zum Kollegen ruft „Kannst du mal eben ...?“, „Können wir mal kurz ...?“, „Sag mal, weißt du noch, wie das funktioniert ...?“, dann wäre uns allen geholfen. Die drei Fragen wären:

1. Weiß ich es eigentlich selbst, wenn ich ein bisschen nachdenke?
2. Kann ich es irgendwo nachlesen, in alten Vorgängen, Musterabläufen, Ordern, dem Intranet, auf einem Laufwerk?
3. Hat es ein wenig Zeit, bis es dem Kollegen oder Chef oder wen wir auch fragen wollen besser passt oder wir eh zum Jour fixe verabredet sind?

Diese drei Fragen würden in den allermeisten Fällen – ich würde sagen, die Quote läge deutlich über 80 Prozent – dazu führen, dass wir den Kollegen nicht aus der Arbeit reißen und unterbrechen würden. Ebenso hilfreich: sich in Großraumbüros die Körperhaltung des Kollegen anzuschauen, auf den wir gerade zusteuern. Wie wirkt er? Angespannt, voll konzentriert, nachdenklich, unter Strom? Oder schaut er gerade auf der Suche nach Ablenkung Löcher in die Luft und würde sich über eine kleine Abwechslung freuen? Im ersteren Fall wäre schon ein „Sag mal, passt es dir gerade?“ zu viel, denn es brächte den anderen aus dem Gedanken und der Konzentration. Und eine Mail, „Können wir uns in Sachen XY kurz austauschen?“ würde ihm die Chance geben, zu entscheiden, wann es ihm passt.

Und damit sind wir bei einem anderen Punkt, der bei Unterbrechungen so viel inneren Stress erzeugt, der Ohnmacht. Hier entscheidet nämlich jemand anderes über uns, unsere Zeit, unseren Rhythmus und dringt in unsere Sphäre ein. Das mögen die wenigsten, wir sind lieber Selbstgestalter unseres Lebens und unserer Zeit. Wenn die Autonomie angekratzt wird, sind Stresshormone die Nebenwirkung.

Es geht also im Kern darum, unser Bedürfnis nach sofortiger Beantwortung unserer Fragen hintanzustellen und in Kauf zu nehmen, dass es dafür bei uns selbst gerade etwas unbequemer wird. Das wiederum mag in Zeiten schneller Antwortzeiten in der digitalen Welt kaum jemand aushalten. Aber es lohnt sich, denn damit ist am Ende jedem geholfen. Der Rest bleibt eh stressig genug.