

Anregung zum Zeitmanagement in der Sozialen Arbeit

Zeitmanagement ist die Kunst, seine Zeit optimal zu nutzen. Zeitmanagement bedeutet Selbstmanagement und ist bei immer höheren Arbeitsaufkommen extrem wichtig, um nicht irgendwann gesundheitliche Einbußen zu erleiden.

Es ist wichtig, bei allem, was man tut, das **Ziel** vor Augen zu haben. Dies gilt für private und berufliche Ziele gleichermaßen. Erfolgreiches Zeitmanagement erfordert eine Definition klarer Ziele. Es ist sinnvoll, sich kurzfristige, mittelfristige und langfristige Ziele zu stecken.

Nach Vilfredo Frederico **Pareto** könnten in 20 % der zur Verfügung stehenden Zeit 80 % der Aufgaben erledigt werden. Die restlichen 20 % der Aufgaben benötigen 80 % der zur Verfügung stehenden Zeit. Statt also 100 % (übertriebener Perfektionismus) der Aufgaben erfüllen zu wollen, sollte daher eine zielorientierte Ausrichtung auf die Erfüllung weiterer "80 %-Aufgaben" erfolgen, welche mit nur 20 % des Zeit- und Energieaufwandes erreicht werden können.

Eisenhower-Prinzip	<i>nicht dringend</i>	<i>dringend</i>
<i>wichtig</i>	Aufgabe exakt terminieren und persönlich erledigen.	Sofort selbst erledigen.
<i>nicht wichtig</i>	Nicht bearbeiten → Papierkorb.	An kompetente Mitarbeiter delegieren.

Diese **ALPEN-Methode** (nach Lothar Seiwert) verwendet wenige Minuten pro Tag zur Erstellung eines schriftlichen Tagesplans. Die fünf Elemente sind:

A: Aufgaben aufschreiben. Aufgaben, Aktivitäten und Termine werden in einen Tagesplan eingetragen.

L: Länge einschätzen. Man schätzt die voraussichtlich benötigte Zeit für jede Aufgabe ein.

P: Pufferzeit. Man sollte maximal 60 % der täglichen Arbeitszeit verplanen. Der Rest bleibt für Unvorhergesehenes reserviert.

E: Entscheidungen. Durch Prioritätensetzen, Kürzen und Delegieren wird der Umfang der Arbeiten beschränkt.

N: Nachkontrolle. Am Ende des Tages erstellt man eine Statistik über geplante und tatsächlich erledigte Arbeiten. Unerledigtes wird auf den nächsten Tag übertragen.

Es ist nachgewiesen, dass ein unordentlicher **Schreibtisch** den Stresslevel erhöht. Besonders bunte Post-it-Zettel (am schlimmsten signalrot), Zettelwirtschaft und verschiedene Gegenstände verschlimmern den Stress. Also Schreibtisch aufräumen!

Eine Stunde pro Tag (**goldene Stunde**) sollte eingerichtet werden, in der sämtliche Störungen ausgeschaltet sind. Kein Telefon, keine Email, Bürotür zu.

Gleichartige Arbeiten sollten zusammengefasst (**Bündelung**) werden, z.B. Gänge zum Kopierer.

Viel Zeit kann bei allen Gesprächen und Sitzungen durch eine gute Vorbereitung und **Moderation** gespart werden. Bei den Diskussionspunkten sollte vorher überlegt werden, ob in diesem Kreis etwas erreicht werden kann.

Schwierige Gespräche sollte man meist zu zweit führen. Danach haben beide mehr Energie zur Weiterarbeit und durch einen Austausch können vielleicht bessere Lösungswege gefunden werden. Zeitlich sollte man sie am Ende des Tages legen, wenn man weiß, dass eine konzentrierte Arbeit danach sowieso nicht mehr möglich ist.

Ein **körperlicher Ausgleich** ist bei viel Schreibtischarbeit notwendig. Hier kann der (Spazier-)Gang von einem Hausbesuch zum nächsten, die Fahrenfahrt zum Kunden oder zu Arbeit schon viel bewirken.

Lieber **mehr Zeit** für das Finden eines geeigneten Lösungsweg investieren, als jahrelang den falschen Weg gehen oder auf verschiedenen Wegen zu gehen.

Wie löst man eine **große Aufgabe**?

Jede Reise fängt mit dem ersten Schritt an (Konfuzius).

How to eat an Elephant? Bite by bite.

Reduziere Projekte auf den nächsten elementaren Teilschritt und strukturiere Schritte nach Zeitpunkt und Ausführungsort.

Schriftliches sollte am besten diktiert werden und die Datei sollte dann auf den eigenen Rechner gespeichert werden. Dort können noch schnell Änderungen vorgenommen werden oder Sachen heraus kopiert werden. Gut ist es da mit den Tastenkombinationen STRG+C (Kopieren), STRG+X (Ausschneiden) und STRG+V (Einfügen) umgehen zu können.

Termine, die regelmäßig wiederkehren (z.B. Hilfepläne), so **verwalten**, dass nicht alle in einen Monat liegen. Also ruhig mal einen Termine vorziehen oder wenn fachlich vertretbar einen Monat später machen.

Im Tagesplan sollte man unbedingt seine persönliche tägliche **Leistungskurve** berücksichtigen. Ruhige Arbeitszeiten sind bis 9.00 Uhr. Zwischen 9 bis 11 Uhr wird in deutschen Büros am meisten telefoniert und man ist am aktivsten. Man sollte sich also tagtäglich entscheiden, ob man in dieser Zeit effektiv arbeiten möchte (ohne Telefonstörungen) oder einfachere Aufgaben angeht, die auch ständig unterbrochen werden können.

Termine nicht kurz hintereinander legen, das erhöht den Stresslevel und führt zu wenig effektiver Arbeit.

Pausen sind für die Arbeit sehr wichtig. Es sollte darauf geachtet werden, dass in den Pausen wenig über belastende Arbeitsthemen geredet wird. Die Termine sollte frühestens 15 Minuten nach der Pause gemacht werden. Die verhindert Stress, wenn man mal später in die Pause ging und man kann sich noch kurz vorbereiten.

Die vier **Entlastungsfragen** helfen, die eigene Zeit effektiver einzuteilen. Sie eignen sich vor allem dort, wo sich Routine eingeschlichen hat. Mit Hilfe der 4 Fragen: "Warum gerade ich?", "Warum gerade jetzt?", "Warum so?" und "Warum überhaupt?" können Sie sich entlasten. Sie verhindern, dass Sie eine Aufgabe "automatisch" ausführen.

Es ist reine Glücksache, Personen telefonisch in Pausenzeiten (9-10 Uhr / 12-14 Uhr) oder Freitagsnachmittags zu **erreichen**. Deshalb sollte man seine Telefonversuche auf andere Zeiten verlegen.

Bei Gesprächen alle **Telefonnummern** (Arbeit, Haus, Mobil) von allen Gesprächsteilnehmern aufnehmen mit den entsprechenden Erreichbarkeitszeiten, außerdem sich die Email-Adresse geben lassen.

Durch die Erfindung der **Email-Adresse** können viele Anrufversuche unterlassen werden. Per Email ist es auch leicht Telefonkontakte zu vereinbaren und vorher die wichtigsten Fakten auszutauschen. Außerdem kann man Emails direkt ausdrucken und muss keinen Vermerk schreiben.

Laufe oder telefoniere Personen nicht hinterher, die unsere **Dienstleistungen** in Anspruch nehmen möchte und lasse auch mal die Kunden arbeiten. Wenn z.B. ein 20-jähriger Arbeitsloser eine eigene Wohnung haben möchte und vom ASD eine Prüfung benötigt, so sollte dieser erst einmal eine schriftliche Begründung, einen Lebenslauf und alle Informationen vom JobCenter (BG-Nr., Ansprechpartner mit Telefonnummer) abgeben.

Bei **Leistungserbringern** auf Berichte bestehen, die mit dem Kunden durchgesprochen wurden, um Gespräche effektiver gestalten zu können. In Hilfeplänen kann dann auch auf den Bericht verwiesen werden und es muss nicht alles doppelt geschrieben werden.

Es ist sinnvoll nur einen **Kalender** zu führen mit beruflichen und privaten Terminen. Idealerweise besitzt man einen Taschencomputer (z.B. Palm), der mit dem PC kompatibel ist.

Anträge und Papiere (z.B. 8a-Bögen, Sozialdaten) mit den Kunden zusammen ausfüllen. Dies spart Zeit, ist transparent und verhindert Missverständnisse. Wenn ein Antrag von jemanden gestellt wird, der bereits von einem Leistungserbringer betreut wird (oft beim Wechsel §27 in §41 SGB VIII), kann man dem Leistungserbringer die pdf-Form der Anträge schicken, die diese dann gemeinsam ausfüllen.

Sich mit **Outlook** aus zu kennen, erspart viele unnötige Arbeit. Der richtige Umgang mit Erinnerungsfunktion, Kalender und Adressbuch können das Leben erleichtern.

Mit wichtigen **Kooperationspartnern** Gespräche führen, welche Informationen sie benötigen (z.B. mit der wirtschaftlichen Abteilung oder Schreibkräften), um ihre Arbeit zu erfüllen. Außerdem kann ein persönlicher Kontakt Beschwerden vermeiden.

Gespräche miteinander verbinden, wenn es sich um den gleichen Gesprächskreis handelt (z.B. zwei Fachgespräch hintereinander planen), spart Zeit.

Schaffe einen **Ordner mit Unterteilungen** an, in dem alle Informationen zu verschiedenen Themen gesammelt werden, die wichtig sein könnten (z.B. §35a SGB VIII, Schule, Straffälligkeit, Heime, ambulante Anbieter, JobCenter usw.).

Literatur:

Stephen R. Covey: 7 Wege zur Effektivität

Werner Tiki Küstenmacher, Lothar J. Seiwert: Simplify your life

Lothar J. Seiwert: Das neue Einmaleins des Zeitmanagement

www.zeitzuleben.de