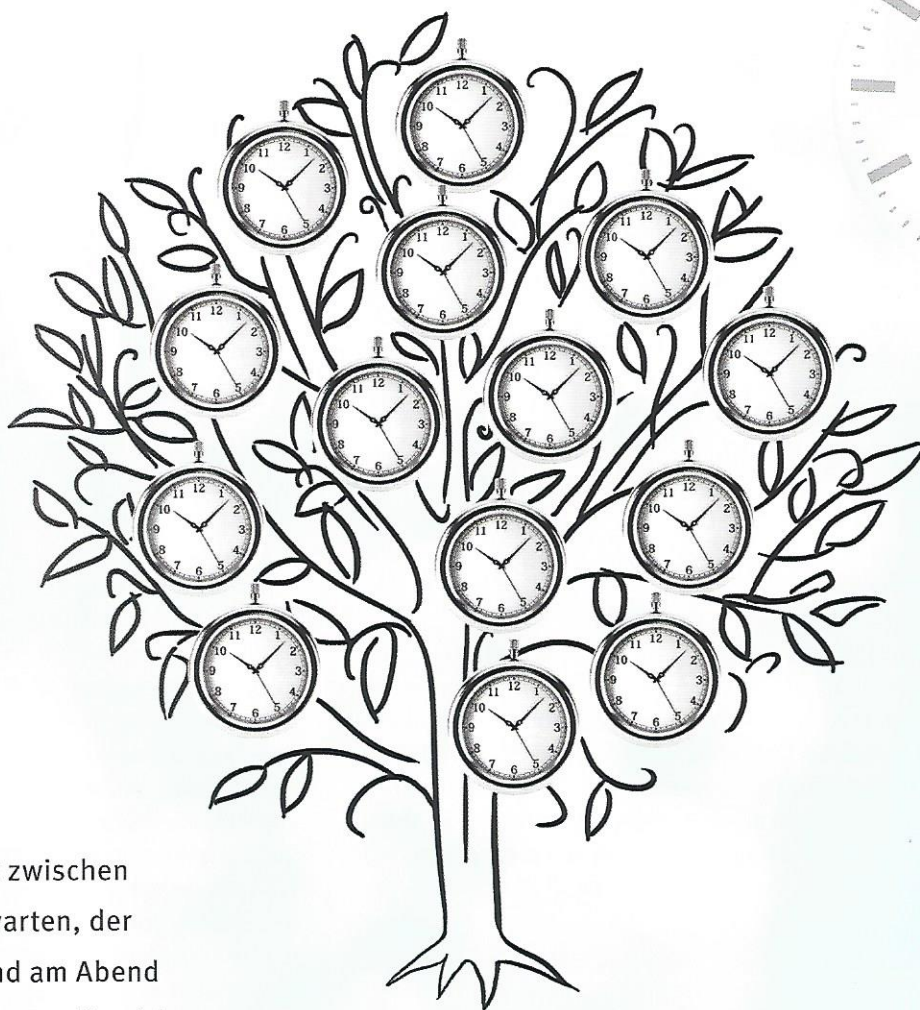


Die Zeit gehört Ihnen

von Jaqueline Piroth



Manchmal zerrinnt die Zeit zwischen den Fingern: Die Kunden warten, der Papierkram häuft sich – und am Abend ist nichts von dem erledigt, was Sie sich morgens vorgenommen haben. Dabei ist es nicht so schwierig, persönlichen Zeitdieben auf die Spur zu kommen und gleichzeitig das gesamte Team effizienter zu machen.



Es ist erst 11 Uhr, als Sie sich für die tägliche Rezeptkontrolle an den Computer setzen. Doch kaum haben Sie damit begonnen, werden Sie auch schon unterbrochen: Die Kollegin am HV braucht Unterstützung. Als Sie nach einer halben Stunde wieder zurück im Backoffice sind, klingelt das Telefon. So geht es weiter, die Zeit verrinnt – und am Abend sind die Rezepte, die sich auf dem Tisch stapeln, immer noch nicht kontrolliert.

„Zeitfresser gibt es im Apothekenalltag viele. Unterbrechungen gehören dabei zu den häufigsten“, sagt Business-Coach Dr. Eva Brandt. Sie schult Apothekenteams regelmäßig zum Thema Zeitmanagement und weiß: „Legt man eine Aufgabe einmal beiseite, braucht man doppelt so lang dafür. Unterbricht man sie zweimal, viermal so lang, und so weiter. Sie schleppen also den ganzen Tag eine Tätigkeit mit sich herum, die Sie eigentlich innerhalb einer halben Stunde erledigen könnten.“ Grund für ständige Unterbrechungen ist meist ein unstrukturierter Ablauf im Team: So ist etwa oft nicht geklärt, welcher Kollege aus dem Backoffice an den HV geht, wenn die PTA dort gerade Unterstützung braucht. „Das bedeutet, alle Mitarbeiter müssen auf Abruf verfügbar sein und sich jedes Mal aufs Neue abstimmen, wenn die Kollegin am HV klingelt. Dadurch kann sich niemand voll und ganz auf die Arbeit am Computer oder im Labor konzentrieren“, kritisiert die Expertin.

Je klarer die Abläufe definiert sind, desto entspannter verläuft die Arbeit im Team. Eine bewährte Methode ist dabei das sogenannte Ampelsystem. Das Prinzip ist leicht: Teilen Sie sich im Team jeden Morgen in die Farben „rot“, „gelb“ und „grün“ ein. Derjenige, der auf „rot“ steht, übernimmt beispielsweise am Vormittag die Kundenbetreuung am HV. Wenn er Unterstützung braucht, kommt der Kollege „gelb“ nach vorn. Und erst, wenn der Kundenansturm für „rot“ und „gelb“ zu viel wird, verlässt auch „grün“ das Backoffice. Das Resultat: Die „grünen“ Kollegen können meist in Ruhe ihren Aufgaben nachgehen. „Tauscht man die Rollen regelmäßig, bekommt jeder die Zeit, die er für seine Tätigkeiten im Backoffice benötigt“, erklärt Eva Brandt.

Sind die Abläufe im Team einmal strukturiert, liegt es an jedem Einzelnen, seine Zeit sinnvoll zu nutzen und Aufgaben effizient zu bearbeiten. Ein Allgemeinrezept für das richtige



DAS WICHTIGSTE IN 15 SEKUNDEN

- Je klarer Abläufe in einer Apotheke definiert sind, desto entspannter verläuft die Arbeit im Team.
- Finden Sie zunächst heraus, wo Ihre eigenen Stärken liegen und welche Aufgaben Stress verursachen.
- Setzen Sie individuelle Schwerpunkte, um die Motivation und die Effizienz im Team zu steigern.

Hi!

steckbrief

DR. EVA BRANDT

Dr. Eva Brandt studierte und promovierte mit dem Schwerpunkt Erwachsenenbildung an der Pädagogischen Hochschule Freiburg. Neben ihrem Studium schloss sie eine Trainer- und Coachingausbildung ab. Seit 1999 ist sie Referentin der Thomae-Akademie und schult Apothekenteams zu den Themen Selbst- und Zeitmanagement, Persönlichkeitsentwicklung und Kundenservice.



Zeitmanagement gibt es dabei jedoch nicht. Vielmehr unterscheidet Brandt drei Persönlichkeitstypen, die sich auf Basis der Gehirnforschung differenzieren lassen. Sie haben ein unterschiedliches Handlungstempo – und andere Möglichkeiten, ihr Zeitmanagement zu optimieren.

Zeitmanagement, passend zu Ihrer Persönlichkeit

Personen, die sich gerne mit Menschen umgeben und als empathisch gelten, lassen sich dem Persönlichkeitstyp der „Geselligen“ zuordnen. Sie fühlen sich bei der Routinearbeit wohl, ungewohnte Situationen sowie Zeitdruck lösen sofort Stress aus. „Wer sich hier wiedererkennt, sollte seinen Tag mit realistischen Zeitfenstern planen“, rät Brandt in diesem Fall. „Denn wie lang man wirklich für eine Aufgabe braucht, wird meist unterschätzt. Hilfreich ist deshalb, zwei Wochen lang aufzuschreiben, wie lang man mit den jeweiligen Tätigkeiten beschäftigt ist.“ Zudem fällt es Persönlichkeiten mit viel Teamgeist schwer, eine Bitte ihrer Kollegen auszuschlagen. Dadurch kommen sie oft selbst mit ihren Tätigkeiten in Verzug. Hier empfiehlt die Expertin, sich in einer 5-Minuten-Morgenrunde mit allen im Team abzustimmen. Somit können aktuelle Aufgaben gleichmäßig auf alle Kollegen verteilt und Druck vom Einzelnen genommen werden.

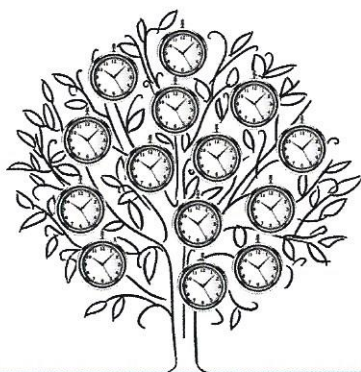
Wer neue Herausforderungen mag, schnell Entscheidungen trifft und gerne zwischen unterschiedlichen Tätigkeiten hin- und herwechselt, gehört zu den „Machern“. Ihnen fehlt im Alltag oft die nötige Struktur, bei Stress werden sie hektisch und unkonzentriert. „Ich empfehle jedem Macher, Aufgaben zu priorisieren und sich ein klares Tagesziel zu setzen“, sagt Brandt. „So löst man Aufgaben effizienter und hat am Ende des Tages ein Erfolgserlebnis.“

Was dem einen an Struktur fehlt, hat der andere zu viel: Die dritte Zeitpersönlichkeit, der „Analytiker“, arbeitet gern detailliert – und findet Sicherheit in Zahlen und Fakten. Er neigt dazu, alles intensiv zu durchdenken und hängt sich an Kleinigkeiten auf, die viel Zeit kosten. Brandt rät hier: „Stellen Sie sich stets die Frage: Wo kann ich Abstriche in meiner Genauigkeit machen?“

Analytiker überfordern die Apothekenkunden zum Beispiel oft mit zu vielen Fachinformationen. Mehr als drei Nutzenargumente für ein Produkt kann sich ein Patient aber nicht merken: „Denken Sie daran, sich kurz zu fassen.“

Ein Team, das sich ergänzt

Diese drei Zeitpersönlichkeiten finden sich in jedem Apothekenteam wieder – und ergänzen sich mit der richtigen Aufgabenverteilung ideal. Überlegen Sie sich, welche Tätigkeiten Ihnen im Arbeitsalltag sehr leicht fallen und wobei Sie schnell in Stress oder Zeitdruck geraten. Anschließend können Sie innerhalb eines Teammeetings für jeden Mitarbeiter Schwerpunkte festlegen. Einer geselligen PTA etwa, die den Kontakt mit Kunden genießt, kann im Ampelsystem häufig die Farbe „rot“ zugeteilt werden. Der Analytiker dagegen, der die Ruhe im Backoffice schätzt und sehr genau arbeitet, löst Aufgaben wie den Einkauf oder Dokumentationen besonders effizient. Und ein Macher hat Spaß an der Herausforderung, bei Stoßzeiten am HV zu stehen. „Selbstverständlich muss jeder immer noch alle Aufgaben erledigen“, stellt Brandt klar. „Doch wenn Sie im Team eigene Schwerpunkte setzen, arbeiten Sie sowie Ihre Kollegen häufiger in den Bereichen, die Ihnen besonders gut liegen. Dadurch verringert sich der Stress jedes Einzelnen, die Motivation steigt – und mit ihr Effizienz im Apothekenteam.“ ●



BUCHTIPP

Zeitmanagement im Takt der Persönlichkeit

Jeder Mensch hat ein anderes Zeitgefühl und anderes Handlungstempo. Deshalb hat Dr. Eva Brandt ein Modell für gut umsetzbares Zeitmanagement entwickelt, das zu unterschiedlichen Persönlichkeiten passt. Mit zahlreichen Fragebögen und Übungen finden die Leser heraus, welcher Persönlichkeitstyp sie sind und wie sie ihre Zeit optimal nutzen.

199 Seiten, Beltz, 26,95 Euro

