

# Der stressfreie Handwerksbetrieb

**Passende Verhaltensweisen** Wie schön wäre es doch, gäbe es nur zufriedene, gesunde und motivierte Mitarbeiter, die bleiben und Sinn bei ihrer Arbeit finden? Für die ihre Arbeit mehr ist als nur ein Job? Wie würde es sich für Betriebsinhaber und Unternehmerfrauen anfühlen, mehr Zeit für sich und die Meilensteine ihres Lebens zu haben? Wie erst wird sich der Betrieb mit deutlich mehr Struktur und Sichtbarkeit entwickeln? Der Schlüssel dazu sitzt im Betriebsinhaber oder der Unternehmerfrau selbst.

**Maren Ulbrich**

**A**rbeitest du noch, oder lebst du schon?“ – das ist wohl eine der Fragen, die in der heutigen Zeit besonders oft gestellt werden. Hitzige Debatten und Stresssituationen können auf Dauer ganz schön krank machen. Stresssymptome wie hoher Puls, Schwitzen oder sogar Kreislaufprobleme sind die Folge. Das Gefühl, plötzlich nichts mehr unter Kontrolle zu haben, kann sich breitmachen. Dieses Gefühl wird sogar schlimmer, wenn es zuerst einfach unterdrückt wird. Der Alltag ist schließlich wichtiger, die vielen kleinen und großen Herausforderungen, die Betriebsinhaber und Unternehmerfrauen täglich zu meistern haben.

Dazu zählt auch eine ganze Reihe von Verhaltensweisen, die wir erst an den Tag legen, wenn es stressig wird. Diese können sein:

- Es allen recht machen zu wollen und immer mehr als 100 Prozent zu geben.
- Vergessen zu essen oder auf die Toilette zu gehen – ganz einfache Grundbedürfnisse, die nicht mehr wichtig sind.
- Konfrontationen und Diskussionen werden vermieden.
- Dinge werden neu und ganz anders als vorher bewertet.
- Fehler und Probleme werden gelegnet.
- Rückzug
- Ein vollkommen anderes Verhalten.
- Erschöpfung und innere Leere.
- Negative Gedanken.

Oft schaffen wir es nicht rechtzeitig, diese Verhaltensweisen zu entschlüsseln. Was kann also der Weg zu einem stressfreien Handwerksbetrieb sein, in dem sich alle wohlfühlen – Mitarbeiter und Inhaber gleichermaßen?

## **Einen prüfenden Blick auf Aufgaben und -verteilung werfen**

Der Schlüssel liegt oft im Betriebsinhaber oder der Unternehmerfrau selbst. Und deshalb lohnt es sich, erst einmal genau an dieser Stelle anzusetzen.

Ein Blick auf die Aufgaben kann hilfreich sein, um Stressverursacher zu enttarnen und diese aus dem Weg zu schaffen. Die Aufgaben sollten daher in verschiedene Kategorien eingeteilt werden:

**Routineaufgaben:** Diese Aufgaben sind das sogenannte Grundrauschen, und fallen täglich an. Dazu zählen zum Beispiel Posteingang/-ausgang, Bearbeiten von Mails, und so weiter.

“

**Was kann also der Weg zu einem stressfreien Handwerksbetrieb sein, in dem sich alle wohlfühlen - Mitarbeiter und Inhaber gleichermaßen?**

”

Bildquelle: Handwerksmensch

**Projektaufgaben:** Dies sind oft komplexe und lang andauernde Aufgaben. Für diese Aufgaben ist ein Plan notwendig. Es lohnt sich, diese Aufgaben immer in Unteraufgaben zu unterteilen, damit nicht das Gefühl eines unüberwindbaren „Aufgabenbergs“ entsteht. Der erste Ansatz kann sein, zu überlegen, wer aus dem Betrieb bei diesen Teilaufgaben unterstützen kann.

**Zusatzaufgaben:** Zusatzaufgaben sind Aufgaben, die meist durch Dritte entstehen. Dies können einzelne Mitarbeiter oder ganze Abteilungen sein. Leider verbergen sich hinter diesen Aufgaben nur Gefälligkeitsarbeiten, die deine eigenen Ziele und Aufgaben nicht voranbringen. Wichtig ist, unbedingt zu differenzieren, ob diese Aufgabe wirklich vom Inhaber selbst oder durch jemand anderen erledigt werden kann, der ebenso geeignet dafür ist.

**Unliebsame Aufgaben:** Das Problem an diesen Aufgaben: Die Einstellung ihnen gegenüber ist oftmals schon von Anfang an negativ, deshalb heißen sie ja auch „unliebsame Aufgaben“. Diese Aufgaben lassen sich oftmals aber meistens delegieren.

### Durch Aufgabendelegation zum stressfreien Handwerksbetrieb?

Wer nicht wagt, der nicht gewinnt! Deshalb kann Aufgabendelegation ein großer Schritt in Richtung „stressfreier Handwerksbetrieb“ sein. Dabei sollte allerdings beachtet werden, dass nicht jede Aufgabe zu jedem Mitarbeiter passt.

Die Auswahl des richtigen Mitarbeiters für die jeweilige Aufgabe ist daher fast schon kriegsentscheidend. Kommunikation ist der Schlüssel. Richtige Kommunikation und Aufgabenstellung sollten immer unbedingt vorab erfolgen. Delegierte Aufgaben müssen regelmäßig kontrolliert werden – ohne allerdings dem Mitarbeiter ein Gefühl von permanenter Kontrolle zu vermitteln.

Auch Führung kann und muss delegiert werden, damit sich der Betriebsinhaber oder die Unternehmerfrau aus dem operativen Tagesgeschäft wirklich nachhaltig zurückziehen kann – aber auch das will gelernt sein!

### Smarte Zielplanung

Die Planung von Zielen sollte ebenfalls gut durchdacht sein. Eine smarte Zielplanung kann Stress mindern. Die Ziele werden unter bestimmten Kriterien festgelegt und sind daher erreichbarer als Ziele, über die sich keine genauen Gedanken gemacht wurde.

### Die SMART-Formel



### Prioritäten setzen

Wir sollten immer nur circa 60 Prozent der eigenen Arbeitszeit verplanen – und den Rest ganz einfach freihalten. Es kommen immer ungeplante Besuche oder Aufgaben hinzu. Ein Vorstellungsgespräch kann länger dauern oder eine Aufgabe verlangt mehr Zeit als geplant. Auch Pufferzeit für Vor- und Nachbereitung von Aufgaben sollte immer unbedingt mit einkalkuliert werden.

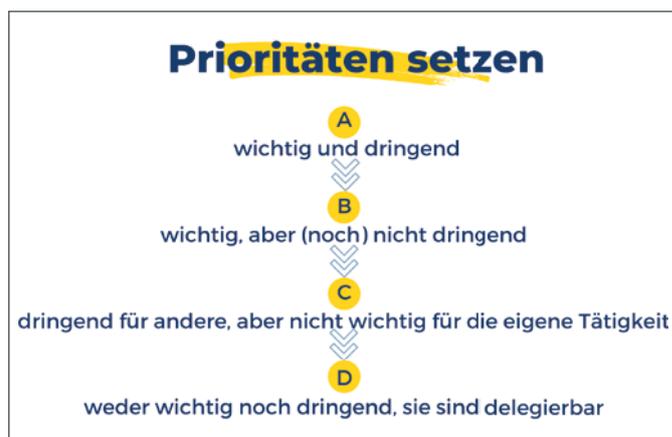
Wenn wir uns die eigenen Tagesaufgaben ansehen, sollten wir immer einen Blick auf die Prioritäten haben. Welche Aufgaben sind wichtig und welche Aufgaben können warten? Dazu können die Aufgaben in vier Prioritäten eingeteilt werden:

**A** Diese Aufgaben sind wichtig und dringend (Aufgaben mit Fristen, beispielsweise Übermittlung von Abschlüssen an Ämter/Behörden, Reklamationsgespräche von Kunden, vereinbarte Kontrolltermine von delegierten Aufgaben, Vorstellungsgespräche).

**B** Diese Aufgaben sind wichtig, aber (noch) nicht dringend (zum Beispiel Projekte, strategische Ausrichtung für das nächste Jahr, das Auto tanken).

**C** Diese Aufgaben sind dringend für andere, aber nicht wichtig für die eigene Tätigkeit (zum Beispiel Korrekturlesen von Präsentationen oder Texten anderer, Kopien oder Scans für andere machen).

**D** Diese Aufgaben sind weder wichtig noch dringend, sie sind delegierbar (beispielsweise Ablegen von Dokumenten, Werbeprospekte ansehen).



### Der Weg zum stressfreien Handwerksbetrieb

Der Weg zum stressfreien Handwerksbetrieb ist oft nicht mal eben so gegangen. Es zählt ein starker Wille des Betriebsinhabers oder der Unternehmerfrau, um etwas zu verändern. Er oder sie ist der Dreh- und Angelpunkt der Veränderung. Ein erster Schritt kann sein, die Aufgaben, die allesamt beim Betriebsinhaber oder der Unternehmerfrau liegen, zu sortieren und zu delegieren. So wird Raum für Neues geschaffen – neue Prozesse, Systeme und am Ende glückliche, gesunde und motivierte Mitarbeiter, die bleiben, weil sie merken, es ändert sich etwas zum Guten. ■

### Über die Autorin

#### Dipl.-Oec Maren Ulbrich

„Mitarbeiterbindung ist Kommunikations-handwerk.“ Dipl.-Oec. Maren Ulbrich ist Inhaberin von Handwerksmensch. Sie sorgt mit ihrem Team exklusiv im Handwerk für zufriedene, gesunde und motivierte Mitarbeiter durch Prozess- und Personalberatung u.a. nach den Förderprogrammen unternehmens-Wert:Mensch (plus).

