

Hoe ga je om met onderbrekingen?



"A mind too active is no mind at all"
Theodore Roethke

Als je lekker kunt doorwerken, kun je in een soort 'flow' terecht komen. Je bent helemaal gefocust op datgene waar je mee bezig bent en je kunt heel veel werk verzetten. In deze 'state of flow', waarin je je rechterhersenhelft gebruikt, kan een probleem helder worden of kan je opeens goede ideeën krijgen. Maar om in deze staat terecht te komen, heb je een minuut of twintig nodig. Pas als de motor een tijdje loopt, begint hij echt te snorren. Dus als je steeds gestoord wordt, zul je die flow helaas nooit bereiken.

Gemiddeld hebben mensen vijf tot twintig minuten nodig om na een onderbreking weer 'productief' te zijn. Een medewerker die gedurende de dag twintig keer één minuut onderbroken wordt, verliest dus ongeveer twee uur productiviteit.

Onderbrekingen kunnen telefoontjes of e-mail zijn die je krijgt. Maar ook het geluid van de fax, het signaal van nieuwe mail of collega's die met een vraag aan je bureau staan, kunnen 'storend' werken.

Optimaal onderbreken

Natuurlijk is het onmogelijk om helemaal te voorkomen dat je onderbroken wordt. Maar je kunt veel doen om het aantal onderbrekingen en de last die je ervan hebt, te beperken.

Dit kun je doen als je onderbroken wordt en je al ergens mee bezig bent:

- Maak eerst je zin of gedachte af.
- Vraag of het ook kan wachten. Geef een alternatief: kan het wachten tot na 13:00 uur?
- Vraag of het via de mail kan.
- Als iemand je onderbreekt en je neemt daar de tijd voor, kijk dan direct in je hangmap wat je zelf nog met deze persoon wilde bespreken. Dat scheelt weer een bezoek aan je collega.
- Kan deze onderbreking de volgende keer door je collega zelf of door iemand anders worden opgelost? Zo ja, neem tijd om die persoon de nodige informatie en permissie te geven.
- Cluster de onderbrekingen: laat je collega's op bepaalde tijden terugkomen tijdens een 'spreekuur'.
- Spreek op de afdeling of met je collega's tijd af om ongestoord te kunnen werken.

Dit kun je doen als je zelf iemand onderbreekt:

- Vraag je af of het op een andere manier kan, bijvoorbeeld in een vergadering of via de mail.
- Let op signalen dat iemand niet gestoord wil worden, bijvoorbeeld als iemand in gesprek is of de deur heeft dichtgedaan.
- Vraag altijd of je even mag storen en wacht daarna op het antwoord (leer 'nee' accepteren).
- Geef aan hoeveel tijd je nodig denkt te hebben en waarvoor. Bijvoorbeeld: "Ik heb vijf minuten nodig om de agenda van de vergadering te bespreken". Of: "Zou je tien minuten willen besteden om een offerte te checken die de deur uit moet?" Dan weet de ander waar hij of zij aan toe is.
- Cluster de onderbrekingen. Echt, héél weinig dingen moeten 'nu', vooral als je goed leert plannen.
- Spreek op de afdeling of met je collega's tijd af om ongestoord te kunnen werken.