

Ständiga avbrott gör oss ineffektiva

- Text: Suzanne Vikström |
- Publicerad: 2012-01-16

Ständiga avbrott på jobbet av mejl, telefon och kollegor känns nog igen av de flesta som har ett kontorsjobb. Vad blir konsekvenserna, och hur hanterar man avbrotten? Eva Jansén, organisation- och personutvecklare på Oglio Utveckling vet hur.

– Om du håller på med en avancerad arbetsuppgift och avbryts av ett mejl, tar det dig cirka 5-7 minuter att komma tillbaka där du var. Får du då fyra mejl per timme och det tar fem minuter att komma tillbaka har du förlorat tjugo minuter. Under en hel dag med samma antal mejl per timme har du tappat två timmar och fyrtio minuter, säger hon.

Eva Jansén menar att många inte ser mejlen som en arbetsuppgift, och hanterar dessa precis som när telefonen ringer, att man måste svara direkt. Hennes bästa tips när mejlen blir en belastning är att dela in arbetsdagen i olika block. Exempelvis att kolla och svara på mejl en timme på morgonen eller på eftermiddagen. Men det beror förstås på vilken arbetsroll man har påpekar hon. Det viktiga är att man bokar in tid för den arbetsuppgiften.

– Vissa kanske behöver fler sådana block under en dag. Man kan också ta interna diskussioner om hur snabbt man ska svara på mejlen, inom en timme, samma dag eller inom 24 timmar.

Det är inte bara mejlflödet som kan avbryta arbetet. Även kollegor kan vara en bidragande orsak. Då gäller det att ta reda på varför de kommer just till dig, förklarar Eva Jansén. Kommer de till dig för att du är expert, eller för att det tillhör dina arbetsuppgifter?

– Om svaret är nej på båda frågorna bör du fråga dig själv om det är viktigt och om det brådskar. De som kommer upplever det som viktigt, men om det inte tillhör dina uppgifter är det bästa att svara "Jag kan tyvärr inte nu" eller "vi kan boka in en tid".

De svaren accepterar de flesta, enligt Eva Jansén. Ett annat knep är att tydligt markera att man är upptagen genom en skylt eller symbol så att alla förstår. Sedan beror det också på vilken personlighetstyp man är. Är man den snälla hjälpsamma som oftast svarar ja, så lär sig kollegorna det. De hjälpsamma upplever ofta själva att ingen annan än de kan hjälpa till. Och även om någon annan skulle kunna, så vet kollegorna att den hjälpsamma ändå gör det.

Hjälpsamma personer brukar Eva Jansén råda att så snabbt som möjligt tänka efter om detta verkligen är ens huvuduppgift och annars tydligt markera att man inte har möjlighet eller i alla fall inte just då. Blir situationen ohållbar ska man vända sig till chefen.

Ibland är det också chefen som orsakar avbrotten. En chef som tycker det är bekvämt att ha en hjälpsam person att lägga ut uppgifter på, sådant som egentligen inte ingår i jobbet.

– Då bör man ta ett samtal med chefen och förklara hur ens arbetssituation ser ut, be chefen prioritera de olika uppgifterna, så vederbörande får sig en tankeställare, säger Eva Jansén.

Självklart kan det också vara chefen som utsätts för avbrott av medarbetarna. Eva Jansén berättar.

– En chef hade alltid sin dörr öppen, så många tyckte det var bekvämt att bara titta in för att stämma av. Då föreslog jag chefen att ha avstämning en gång i veckan istället. Medarbetarna samlade därför ihop sina frågor till veckoavstämningen och antalet besök minskade.

Det absolut vanligaste avbrottet är att man avbryter sig själv, påpekar Eva Jansén. Oftast genom så kallad "multitasking", att göra och tänka på flera uppgifter samtidigt. Många tror att det går snabbare, men det är snarare tvärtom. Produktiviteten går ner med 40 procent. Om du exempelvis läser mejl i mobilen på ett möte tappar du IQ-värde från normalt 110 till 100. Samma effekt som en hel sömnlös natt, enligt Peter Bregman, rådgivare till chefer och deras ledningsgrupper samt författare till boken "18 Minutes: Find Your Focus, Master Distraction, and Get the Right Things Done".

– Jag brukar uppmana till att inte använda hjärnan som en kalender utan till att jobba med. Korttidsminnet klarar av att hålla reda på max 9 saker samtidigt. Och så fort en ny sak ploppar upp blir du ofokuserad, säger Eva Jansén.

Hon tipsar om att skriva ner tankar och idéer direkt istället. Då släpper hjärnan och kommer att lugna ner sig så du kan fokusera. Därefter kan man prioritera och jobba med en att-göra-lista.

Fler tips på hur du hanterar avbrott i jobbet:

- Notera under en vecka vilken typ av avbrott du har. Svara på när och vad som hände, vem som var avbrytare och hur viktigt det var. Prioritet ett är mycket viktigt och fyra inte viktigt alls.
- Analysera sedan vilka typer av avbrott du har och hur du hanterar dem i framtiden. Kunde ämnet ha tagits upp på ett kommande möte istället? Är detta något som tillhör dina arbetsuppgifter? Kan du förebygga avbrott genom kontinuerliga möten eller vara tillgänglig vid en viss tid per dag eller vecka?
- Hur många avbrott var prioritet ett? Boka in tid för dessa i din kalender, så du kan agera snabbt.
- Okontrollerade avbrott. Hur väl du än försöker hantera dina avbrytare, så kommer det alltid att dyka upp några du inte kan kontrollera. Var då tydlig genom att säga: "Jag har just nu bara möjlighet att diskutera detta under fem minuter. Var sedan kort och konkret, tillåt inga utsvävningar i ämnet.

Källa: Eva Jansén, "Stoppa avbrytarna", bloggen "[Ett gott arbetsliv](#)".