



Die ersten 100 Tage

Mit dem ersten Arbeitstag wird alles anders: Vorbei die Studienzeit, in der man das Arbeitspensum überwiegend selbst bestimmen konnte. Nun gibt es Vorgesetzte, Kollegen, geregelte Arbeitszeiten und eine Menge neuer Aufgaben. Die ersten hundert Tage im neuen Job können ziemlich anstrengend sein, denn in dieser Zeit steht man unter besonderer Beobachtung. Während der Probezeit kann ein Arbeitgeber ohne Angabe von Gründen das Arbeitsverhältnis wieder kündigen. Doch kein Grund zur Sorge: Wer einige ungeschriebene Regeln beachtet, übersteht die Bewährungsprobe ohne Probleme.

Die Einarbeitung

Normalerweise genießen Berufsanfänger eine Art „Welpenschutz“. Dass Sie noch nicht alles können und wissen, gesteht Ihnen jeder Arbeitgeber zu. Im Gegenzug erwartet man von Ihnen, dass Sie alles dafür tun, um die Einarbeitungsphase kurz zu halten. Erste wichtige Regel: Werden Sie selbst aktiv. Sie dürfen nicht darauf warten, dass Ihnen ein Kollege alle relevanten DIN-Normen, Gesetze und sonstige Literatur fein säuberlich kopiert auf den Schreibtisch legt. Gehen Sie selbst in die Bibliothek oder ins Internet und besorgen sich die notwendige Fachliteratur. Die zweite Regel könnte aus der Sesamstraße stammen: Das Motto „Wer nicht fragt, bleibt dumm“ sollten sich Berufsanfänger zu eigen machen. Wenn Sie etwas nicht richtig verstanden haben, haken Sie nach. Fragen ist kein Zeichen von Dummheit. Es zeigt, dass Sie Interesse haben und dass es Ihnen wichtig ist, Ihre Aufgaben sorgfältig zu erledigen. Das können Sie nur, wenn Ihnen alle Zusammenhänge klar sind. Fragen ist elementar, aber fragen Sie so, dass Sie Ihren Chef oder Ihre Kollegen nicht nerven. Manchmal ist es besser, alle Unklarheiten, die einem während der Arbeit begegnen, zu sammeln und später gebündelt zu klären. Wer wegen Kleinigkeiten zum zehnten Mal beim Nachbarn anklopft, handelt sich schnell den Ruf einer Nervensäge ein.

Einen guten Eindruck hinterlassen Sie besonders dann, wenn Sie zeigen, dass Sie sich selbst um die Beantwortung einer Frage bemüht haben. Wenn Sie beispielsweise ein Leistungsverzeichnis für eine Bauleistung aufstellen sollen und bei der Formulierung

des Leistungstextes nicht weiter wissen, dann rufen Sie doch einfach mal beim Produkthersteller an und lassen sich beraten. Die Firmen stellen Ihnen Produktkataloge zur Verfügung, die meist auch entsprechende Leistungstexte enthalten. Doch Vorsicht: Das darf nicht zu lange dauern. Es kommt nicht gut an, wenn Sie stundenlang telefonieren, um hinterher festzustellen, dass ein Kollege die Frage in zwei Minuten beantwortet hätte.

Schreiben Sie mit!

Einige Gewohnheiten, die Sie noch aus der Uni oder aus der Schule kennen, sollten Sie im Berufsleben fortführen. Dazu gehört das Mitschreiben. Sie werden täglich telefonieren oder an Baubesprechungen teilnehmen. Um stets den Überblick zu behalten, sollten Sie kurze Gesprächsnotizen anfertigen, aus denen das Datum, der Gesprächspartner und wichtige Details des Gesprächs hervorgehen. Ob Sie das am PC oder handschriftlich machen, bleibt Ihnen überlassen. Hauptsache, es geht schnell. Bauleiter sind sogar verpflichtet, ein Bautagebuch zu führen, in dem alle Bauleistungen und Geschehnisse des Tages dokumentiert werden.

Anrufe professionell entgegennehmen

„Ans Telefon zu gehen ist doch kinderleicht“, werden Sie jetzt vermutlich denken. Der professionelle Umgang mit dem Kommunikationsmittel Nummer eins ist aber gar nicht so einfach. Die Art und Weise, wie Sie beispielsweise einem Auftraggeber am Telefon begegnen, wirkt sich direkt auf das Image der

Firma aus. Freundlichkeit allein genügt nicht, um einen positiven Eindruck beim Anrufer zu hinterlassen. Die professionelle Begrüßung besteht aus drei Teilen: dem Firmennamen, dem eigenen Vor- und Zunamen und dem Tagesgruß. Beispiel: „Architekturbüro Müller, Schmidt und Partner. Elisabeth Krüger. Guten Tag.“

Niemand verlangt von Ihnen, dass Sie, wenn Sie selbst angerufen werden, auf jede Frage sofort eine Antwort parat haben. Allerdings müssen Sie Ihrem Gesprächspartner aktive Hilfe anbieten. Sagen Sie nicht: „Da kann ich Ihnen auch nicht weiterhelfen.“ Entweder Sie leiten den Anrufer an eine zuständige Person weiter oder schlagen einen Rückruf vor, zum Beispiel, wenn Sie erst passende Unterlagen raussuchen müssen.

Gleiche Spielregeln gelten bei der Vertretung eines Kollegen. Die Mitteilung, dass dieser unterwegs ist, nützt dem Anrufer wenig. Sagen Sie lieber: „Herr Schmidt ist morgen wieder im Hause. Kann ich Ihnen helfen?“ Ein solches Angebot bleibt mit Sicherheit in positiver Erinnerung, selbst wenn Sie keine endgültige Lösung anbieten können. Fertigen Sie eine kurze Gesprächsnotiz mit Datum, Uhrzeit und Grund des Anrufes an, damit sich Ihr Kollege nach seiner Rückkehr um die Angelegenheit kümmern kann. Seien Sie diesbezüglich unbedingt zuverlässig.

Außerdem: Sprechen Sie niemals über firmeninterne Schwierigkeiten, wenn sich beispielsweise ein Auftraggeber bei Ihnen beschwert. Das gilt im Übrigen generell, nicht nur für das Telefon. Zeigen Sie sich Ihrem Arbeitgeber gegenüber unbedingt loyal. Aussagen wie „Bei uns herrscht Chaos“, „Unser Computer ist abgestürzt“ oder „Der neue Praktikant hat Mist gebaut“ schaden dem Ansehen der Firma und damit auch Ihnen, selbst wenn es tatsächlich so war.

Qualitätsmanagement (QM)

Viele größere Architektur- und Ingenieurbüros, der öffentliche Dienst oder Bauun-

ternehmen verfügen über ein Qualitätsmanagementsystem, zum Beispiel das nach DIN EN ISO 9001 zertifizierte System oder ein vergleichbares. Das Ziel eines QM-Systems liegt darin, die Wirtschaftlichkeit des Unternehmens zu verbessern, indem zum Beispiel Arbeitsabläufe effizienter gestaltet werden. Das Zertifikat wird von einer Prüfstelle vergeben, zum Beispiel vom Technischen Überwachungsdienst (TÜV). Bei international tätigen Firmen ist das Qualitätszertifikat mittlerweile ein Muss. Aber auch bei deutschlandweit agierenden Firmen setzt sich die Einhaltung der Norm mehr und mehr durch. Das wichtigste Utensil eines Qualitätsmanagementsystems ist das QM-Handbuch, in dem das QM-System beschrieben wird. Neue Mitarbeiter finden hierin wichtige Informationen. Es enthält beispielsweise genaue Arbeitsanweisungen für jeden Bereich, die Festlegung von Verantwortungen, bestimmte Ordner- und Ablagestrukturen (auch für den PC), Vorgaben für die Ordnerbeschriftung oder Listen für den Qualitätscheck. Falls Sie in einem QM-zertifizierten Unternehmen arbeiten, müssen Sie sich an die Vorgaben der Norm halten und sollten sich keine eigene Ordnung schaffen. Die Einhaltung der Qualitätsstandards wird in regelmäßigen Abständen von der externen Prüfstelle kontrolliert. Verstöße gegen die Norm können zum Verlust des Zertifikats führen.

Da das Verfahren recht aufwendig ist, sind die kleineren Architektur- oder Ingenieurbüros häufig nicht zertifiziert. Allerdings gibt es mittlerweile auch für diese Gruppe ein leicht handelbares Qualitätsmanagementsystem und zwar das TÜV-geprüfte „Qualitätszertifikat Planer am Bau“, mit dem sich im Gegensatz zu der allgemeinen Industrienorm ein speziell auf die Bedürfnisse von Bauplanern zugeschnittener Qualitätsstandard herstellen lässt. Dieser wird nicht nur von öffentlichen, sondern auch von halböffentlichen Auftraggebern, wie zum Beispiel der Bahn, und natürlich auch von privaten Bauherren anerkannt.

Auch wenn kein Zertifikat im Unternehmen vorhanden ist, so gibt es in jedem Büro gewisse Ordnungsregeln, zum Beispiel ein bestimmtes Ablagesystem, dem sich neue Mitarbeiter anpassen sollten. Ordnung ist eine wichtige Grundlage für den beruflichen Erfolg. Führen Sie Ihre Unterlagen immer so, dass auch andere damit arbeiten können. Wenn Sie krank sind und Ihre Kollegen die Vertretung übernehmen, müssen sich diese anhand Ihrer Notizen problemlos einen Überblick über den Stand Ihres Projektes verschaffen können.

Zeitmanagement: In der Ruhe liegt die Kraft

Stress und Hektik sind im Berufsleben an der Tagesordnung, vor allem wenn ein Abgabetermin näherrückt. Neulinge stehen unter dem besonderen Druck, die Probezeit zu überstehen, und werden daher häufig von Stresssymptomen heimgesucht. „Wie soll ich das bloß alles schaffen?“, schießt es einem beim Anblick des riesigen Berges an Arbeit durch den Kopf. Eines ist sicher: In Panik zu geraten und sich ohne Sinn und Verstand in die Arbeit zu stürzen, hilft Ihnen nicht weiter, macht Sie schlimmstenfalls sogar krank. „Wenn du es eilig hast, gehe langsam“, so lautet der Titel eines Buches von Prof. Lothar Seiwert, einem anerkannten Fachmann auf dem Gebiet des Zeitmanagements. Im Klartext heißt das: Machen Sie einen Schritt nach dem anderen. Lenken Sie den Blick nicht nach oben, sondern immer nur auf den nächsten Schritt. Andernfalls passiert nämlich das, was Beppo der Straßenkehrer aus Michael Endes Kinderbuch „Momo“ treffend beschreibt: „Manchmal hat man eine sehr lange Straße vor sich. Man denkt, die ist so schrecklich lang, das kann man niemals schaffen, denkt man. Und dann fängt man an, sich zu eilen. Und man eilt sich immer mehr. Jedes Mal, wenn man aufblickt, sieht man, dass es gar nicht weniger wird, was vor einem liegt. Und man strengt sich noch mehr an, man kriegt es mit der Angst, und am Schluss ist man außer Puste und kann nicht



mehr. Und die Straße liegt immer noch vor einem. So darf man es nicht machen.“ Vielen Menschen geht die Puste vor allem deswegen aus, weil sie nicht in der Lage sind, wichtige von unwichtigen Aufgaben zu unterscheiden. Sie „verzetteln“ sich im wahrsten Sinne des Wortes. Daher: Planen Sie die einzelnen Schritte, die zur Bewältigung eines Projektes notwendig sind. Die erste Frage des Tages muss lauten: Was liegt heute an? Was ist besonders dringlich und muss zuerst bearbeitet werden? Was kann auch später erledigt oder delegiert werden? Hilfreich sind so genannte „To-do-Listen“, auf denen Sie alle anstehenden Aufgaben nach Prioritäten geordnet aufführen und nach und nach abarbeiten können. Viele Menschen behaupten, sie hätten zu viel zu tun, um zu planen. Das ist zu kurz gedacht, denn es kostet nur wenige Minuten, um eine Prioritätenliste aufzustellen. Eine gute Planung spart nicht nur Zeit und steigert die Qualität der Arbeit. Auch der „Spaß-Faktor“ bleibt erhalten, vorausgesetzt man macht es wie Beppo der Straßenkehrer, der zu seiner Freundin Momo sagt: „Man darf nie an die ganze Straße auf einmal denken, verstehst du? Man muss nur an den nächsten Schritt denken, an den nächsten Atemzug, an den nächsten Besenstrich. Und immer wieder nur an den nächsten. Dann macht es Freude, das ist wichtig, dann macht man seine Sache gut. Und so soll es sein [...] Auf einmal merkt man, dass man Schritt für Schritt die ganze Straße gemacht hat. Man hat gar nicht gemerkt wie, und man ist nicht aus der Puste.“

Last but not least: Achten Sie auf sich!

Es mag banal klingen, aber vergessen Sie nicht, auf Ihre Gesundheit Acht zu geben, auch bei der größten Hektik. Durch negativen Stress ausgelöste Krankheiten wie Tinnitus, Hörsturz, Rückenschmerzen oder Magenbeschwerden nehmen unter jungen Menschen zu. Dabei ist es ein Leichtes, ein Anti-Stress-Programm ganz nebenbei während der Arbeit zu fahren: Trinken Sie über den Tag verteilt mindestens zwei Liter Flüssigkeit, am bes-

ten stilles Wasser. Regelmäßige Mahlzeiten, ausreichend Schlaf und die Vermeidung von übermäßigem Alkohol- und Nikotingenuss verstehen sich von selbst. Kontrollieren Sie immer mal wieder Ihre Haltung. Sitzen Sie aufrecht oder „lümmeln“ Sie vorm PC rum? Ein krummer Rücken staucht die inneren Organe, besonders die Lungen, dadurch kann die Atmung nicht optimal ablaufen. Ziehen Sie Kleidung an, die bequem sitzt. Der wichtigste Atemmuskel, das Zwerchfell, sitzt in Bauchnähe und darf nicht eingezwängt werden. Gut für die Atmung und fürs Wohlbefinden ist herzhaftes Gähnen, Rekeln und Strecken. Das sollten Sie besonders bei sitzenden Tätigkeiten regelmäßig tun, vielleicht nicht unbedingt, wenn ein Vorgesetzter in der Nähe ist. Sorgen Sie außerdem für Ruhepausen, vor allem wenn Sie das Gefühl haben, nicht weiterzukommen. Nach einem kurzen Spaziergang lösen sich Denkblockaden meist recht schnell. Und wenn Sie am Ende eines Tages doch völlig gerädert nach Hause kommen, obwohl Sie eigentlich die ganze Zeit am Schreibtisch gesessen haben, dann hilft nur eins: Bewegung. Stress ist eigentlich eine positive Reaktion des Körpers. Den Urmenschen sicherte er das Überleben. Stress bedeutet nichts anderes als die erhöhte Ausschüttung von Adrenalin und anderen Hormonen. Das wiederum sorgt für Spannung in der Muskulatur und Optimierung der Sauerstoffversorgung, beste Voraussetzungen für die Jagd auf Mammuts. Im Gegensatz zu unserer zivilisierten Welt haben die Urmenschen Stress in Bewegung umgesetzt, sie waren sogar dazu gezwungen, der Beute nachzustellen, sonst wäre die Küche kalt geblieben. Da wir keinen Mammuts mehr hinterherjagen, müssen wir uns eine Alternative suchen, um Stress abzubauen. Das kann jede Art der Bewegung sein, zum Beispiel Joggen, Fitness oder Fußball. Optimal wäre eine Sportart, die Ihnen Spaß macht. Auf diese Weise haben Sie am nächsten Tag wieder genug Puste, um Schritt für Schritt die anstehenden Aufgaben zu lösen. ■