

Der Terror der kleinen Dinge

| Reinhard Bröker

Die Achse des Bösen verläuft über meinen Arbeitsplatz. Ja, ich weiß, das ist total übertrieben, aber manchmal denke ich es trotzdem. Wie kommt es, frage ich mich, dass aus diesen kleinen Dingen, die man doch eigentlich ruhig ein wenig „schieben“ können müsste, so große Monster werden, die mich terrorisieren, die mich zum Wahnsinn treiben, die mir die Lust nehmen, weiter zu arbeiten und meine wartenden Kunden verärgern?

Telefon: „Ach, Herr Bröker, können Sie die abgebuchte Rechnung 231 vom 11.11.2006 noch einmal schicken? Ich kann sie in meinen Unterlagen nicht finden. Ja?! Das ist nett. Ach, Herr Bröker, ich bräuchte die Rechnung bis 12 Uhr, weil mein Steuerberater ...“ Klar schicke ich, kenne ich doch auch – aber muss das gerade heute passieren?

Mitarbeiter kommt rein: „Was ist jetzt eigentlich mit dem Parkplatz im Hof? Hat sich da was geklärt?“ Nein, es hat sich nichts geklärt. Ich habe nicht mit dem Nachbarn gesprochen, ob wir Parkplätze tauschen könnten (seiner ist im Schatten und nie besetzt und unser Parkplatz ist so eng, dass das Einparken alle in den Schweiß treibt), weil ich den Nachbarn das direkt fragen möchte, ich aber den Nachbarn nie sehe und seine Telefonnummer nicht habe und nicht klingeln möchte, weil ich dann mit seiner Frau reden muss und ich will nicht mit seiner Frau reden und so weiter und so weiter.

Statistik außer Kraft gesetzt

Mit einer unbegreiflichen Systematik tendieren alle kleinen Projekte dazu, dass sie größer werden als geplant – sie werden nie kleiner! Statistisch gesehen, müßte es doch ein paar Projekte geben, die man aufwendiger kalkuliert, als sie sind – und sich dann als Miniprojekte entpuppen. Komischerweise ist die Statistik bei den Alltagsdingen völlig außer Kraft gesetzt. Alle, nun wirklich alle Alltagsdinge scheinen sich aufzublähen

wie ein Luftballon. Die Getränkekisten, die ich seit drei Wochen hinten im Wagen spazieren fahre, um sie zum Getränkemarkt zu bringen, terrorisieren mich jeden Tag: Weil das Glas scheppert, weil ich zu Hause keine Limo mehr habe, weil meine Frau jeden Tag fragt, ob ich an die Getränke denke, weil ich mich über meinen Grundsatz ärgere, dass ich meine Privatdinge auch selber erledigen können muss und nicht einen Mitarbeiter bitten will, einfach mal eben Getränke für mich zu kaufen.

Kleine und große Dinge im Gleichgewicht

Viele meiner zahntechnischen und -medizinischen Kunden berichten von gleichen Erfahrungen. Ein Außendienstmitarbeiter will mal kurz vorbeischauen – und erzählt, wie sehr er unter der Scheidung von seiner Frau leidet. Den kann man doch nicht einfach vor die Tür setzen! Das Update des Abrechnungsprogramms installiert sich partout nicht von allein, sondern benötigt Stunden der individuellen Anpassung – und die Hotline ist ununterbrochen besetzt. Und die Praxis hat schon zum dritten Mal in 40 Minuten angerufen, wo denn der Bote bleibt! Und es gibt Tage, da ist jeder, aber auch jeder Auftragszettel unvollständig ausgefüllt.

Es gibt im Alltagsleben eine nicht einzusehende Disproportion von Wichtigkeit und Aufwand. Große Arbeiten laufen in den meisten Labors wunderbar durch. Aber diese kleine Reparatur, an der sowieso nichts verdient ist, kommt auch noch zweimal

zurück! Und wieso verirrt sich eine mit dem Paketdienst verschickte dringende und termingenaue Arbeit genau dann unter dem Sitz des Fahrers, wenn es wirklich wichtig ist? Gibt es eine Logik hinter der Metamorphose der kleinen Dinge zu großen Monstern?

Wenn man sich in der einschlägigen Ratgeber-Literatur nach einer Antwort umsieht, findet man eine Empfehlung, die mir unmittelbar einleuchtet: Es gibt keine kleinen Dinge. Alles ist wichtig. Alles ist (fast) gleich wichtig.

Das mag objektiv falsch sein, aber das ist egal. Dieser Ansatz beseitigt mit einem Schlag alle Disproportionen, denn wenn alles wichtig ist, muss man sich nicht ärgern, dass etwas Unwichtiges wichtiger scheint als etwas Wichtiges. Der Vorteil neben dieser hilfreichen Selbsttäuschung besteht darin, dass dann alles mit der gleichen Priorität angefasst wird. Internet aktualisieren? Wichtig. Briefpapier nachdrucken. Wichtig. Rückruf an eine unbekannte Telefonnummer? Wichtig.

Prioritäten setzen

Das beißt sich nur auf den ersten Blick mit der gängigen Zeitmanagement-Empfehlung, Prioritäten zu setzen. Soll man auch: In wichtig und total unwichtig. Total unwichtig heißt: Wegschmeißen, definitiv nicht machen, abblocken. Das ist eine Entscheidung, die sich mit ein wenig Überwindung üben lässt. Und es verschiebt auch nicht die Dinge, mit denen man sein Geld verdient: Jeder vernünftige Zahntechniker weiß, dass eine umfangreiche Im-

