

Von Viktoria Unterreiner

AM BESTEN WÄRE ES, den kleinen gelben Briefumschlag einfach zu ignorieren. Aber sobald er rechts unten auf dem Computerbildschirm auftaucht, reagieren die meisten sofort. Sie haben eine neue E-Mail bekommen. Und die könnte ja wichtig sein. Ein großer Fehler. Denn damit begibt man sich freiwillig in das Zentrum des Wahnsinns, das Internet, Telefon, Fax und Handy aus vielen Büros gemacht haben.

Dabei sollten all diese Geräte die Arbeit eigentlich nur schneller machen. Und das haben sie auch geschafft. Daran sollte man immer denken, bevor man sich Zustände wie in den 80er-Jahren zurückwünscht – als es noch eine kleine Sensation war, wenn das Faxgerät Nachrichten ausspuckte.

Aber offenbar überfordern viele gleichzeitig eintreffenden Informationen die Menschen, da sie aus ihrer eigentlichen Arbeit herausgerissen werden. In den USA hat sich mit der „Interruption-Science“ sogar ein eigener Forschungsweig entwickelt, der die Folgen von ständigen Unterbrechungen untersucht. „Problematisch wird es vor allem, wenn man gleichzeitig Entscheidungen treffen muss“, sagt Torsten Schubert vom Institut für Psychologie der Humboldt-Universität Berlin. „Beide zusammen dauern dann länger, als wenn man sie hintereinander abgearbeitet hätte.“

Wer also gerade überlegt, ob er einen Geschäftspartner am Donnerstag oder Freitag treffen will,

sollte nicht parallel entscheiden, ob er einen Mitarbeiter auf Dienstreise schickt. Genau das passiert aber, wenn der Reiseantrag via E-Mail auf dem Bildschirm auftaucht, man selbst aber in Gedanken in einem ganz anderen Thema steckt. Allein mit überflüssigen E-Mails verplempern Manager dreieinhalb Jahre ihres Lebens, wollen Wissenschaftler des Henley Management College im englischen Oxfordshire herausgefunden haben. Dafür haben

Blackberry, Handy
uns dazu bringen
gaben gleichzeitig
Doch offenbar ist
dafür nicht gewillt
sich, seine Arbeit

Der P
Erreic



Blackberry:
Symbol für
mobile
Kommuni-
kation

sie 181 Führungskräfte aus verschiedenen Branchen in Deutschland, Großbritannien, Dänemark und Schweden befragt. 60 Prozent von ihnen gaben an, dass sie jeden Tag zwei Stunden oder mehr allein mit Lesen und Beantworten von E-Mails verbringen.

In Ruhe eine Stunde nur an einem Thema zu arbeiten ist so fast ausgeschlossen. Denn Kollegen und erst recht Chefs haben sich längst daran gewöhnt, ihre Mitar-

beiter jederzeit zu erreichen. Sie erwarten es sogar. Und das macht die Sache kompliziert. Wer länger als einen halben Tag nicht auf eine E-Mail antwortet, muss sich dafür meist schon rechtfertigen. Selbst ein Termin irgendwo außerhalb des Büros kann dies nur in Ausnahmefällen entschuldigen. Dafür gibt es schließlich den Blackberry.

Die amerikanische Wirtschaft kosten die ständigen Unterbrechungen durch das Hin- und Herwechseln zwischen verschiedenen Aufgaben jedes Jahr angeblich 588 Milliarden Dollar, umgerechnet 436 Milliarden Euro, hat das New Yorker Beratungsunternehmen BaseX ausgerechnet. Dafür haben die Experten 1000 Manager nach ihren Arbeitsgewohnheiten gefragt und herausgefunden, dass fast ein Drittel der Arbeitszeit durch sinnlose Unterbrechungen verloren geht. Schließlich müssen sie sich immer wieder neu in das Thema hineindenken, selbst wenn sie sich nur kurz auf etwas konzentriert haben. „Für geistig sehr anspruchsvolle Aufgaben sind häufige Unterbrechungen schädlich, weil das Gehirn mehrere Minuten braucht, um alle relevanten Sachverhalte wieder parat zu haben“, sagt Markus Eisenhauer vom Fraunhofer Institut für Angewandte Informationstechnik.

Über die Genauigkeit solcher Studien mag man streiten. Fakt ist, dass Multitasking, also das gleichzeitige Bearbeiten verschiedener Aufgaben, den Büroalltag nicht nur verbessert hat. Zwar gewöhnt sich das Gedächtnis daran und lernt,

schneller auf neue Informationen zu reagieren. Aber der Tag wird stressiger. „Selbst wenn sich die Leistung durch Multitasking nicht verschlechtert, nehmen Menschen ihre Arbeit als anstrengender wahr, als sie es tatsächlich ist“, sagt der Psychologe Iring Koch von der Technischen Hochschule Aachen. „Denn sie haben ständig das Gefühl, auf irgendeinen Reiz oder eine neue Information reagieren zu müssen und fühlen sich dadurch gestresst.“ Die Folge sind typische Stresssymptome wie Müdigkeit und Kopfschmerzen.

Kinder haben übrigens noch eine ganz einfache Lösung, um sich vor zu vielen äußeren Reizen zu schützen. Sie schlafen einfach ein, selbst wenn ihre Spielkameraden um sie herum noch toben. Erwachsene können das nicht mehr. „Sie distanzieren sich stattdessen innerlich von ihrer Arbeit und ziehen sich zurück“, sagt Arbeitswissenschaftler Andreas Hirsland vom Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB). Im Extremfall endet das im Burn-out-Syndrom.

Einer weitverbreiteten Meinung zufolge sind Frauen besser als Männer in der Lage, unterschiedliche Dinge zur selben Zeit zu tun. So gaben 2003 in einer Studie des Computerchipherstellers Intel fast zwei Drittel der Befragten an, es sei im Beruf wichtig, mehrere Dinge parallel zu bearbeiten. 80 Prozent waren der Ansicht, dass Frauen dabei geschickter wären als Männer. Wissenschaftlich erforscht worden ist das freilich noch nicht.