

UKPT SPEZIAL

Das Themenheft der Unfallkasse Post und Telekom

❖ Multitasking...

... und Informationsmanagement.

Wie Sie im Arbeitsalltag
den Überblick behalten.





Liebe Leserin,
lieber Leser,



die moderne Arbeitswelt hält ihre ganz eigenen Stressfaktoren bereit. Arbeitsverdichtung, ständige Erreichbarkeit, Informationen ohne Ende – alles das trägt dazu bei, dass viele Beschäftigte kaum noch wissen, wo ihnen der Kopf steht. Dabei könnte doch alles so einfach sein: mit Multitasking und Informationsmanagement. Der Begriff Multitasking kommt, wie

viele andere auch, aus der Computersprache und bezeichnet einen Mehrprozessbetrieb. Ein Betriebssystem ist in der Lage, mehrere Aufgaben nacheinander auszuführen. Und zwar so schnell, dass der Eindruck entsteht, sie laufen gleichzeitig ab. Soweit zur Maschine. Doch der Mensch funktioniert anders. Die Hirnforschung weiß, dass sich ein Mensch nur auf eine Sache wirklich konzentrieren kann – nicht auf drei, vier oder gar fünf gleichzeitig. Wer es dennoch tut, ist überfordert und gefährdet unter Umständen sich und andere. Informationsmanagement ist ein Wort, das es früher nicht gab. Wozu auch: Die Zahl der Informationen, die ein Arbeitnehmer benötigte, war überschaubar. Wer gut ausgebildet war, hatte seinen Job im Griff. Das ist längst anders: Der Mensch ist heute mit einer Vielzahl von Informationen konfrontiert, von denen nicht alle für ihn von Bedeutung sind. Vor allem ist es die Masse an Informationen, die uns Probleme bereitet. Unsere Arbeitspsychologin hat sich mit Multitasking und Informationsmanagement beschäftigt und gibt Ihnen viele Tipps, wie man mit Aufgaben und Informationen konstruktiv umgeht. Fragen Sie uns, fordern Sie uns – und haben Sie viel Spaß beim Lesen!

Ihr

Dr. Rudi Vetter

Geschäftsführer der Unfallkasse Post und Telekom

❖ Inhalt

Thema // Multitasking und Informationsmanagement

- 4 Multitasking
Moderner Arbeitsstress
- 10 Informationsmanagement
Mit dem Steinzeithirn in die Datenflut

Info // Schon gewusst ?

- 13 Multitasking
Können's Frauen besser als Männer?
- 14 Modell
Leistungskurve beim Multitasking
- 15 Nachgefragt
Wie wirkt sich Multitasking auf die Gesundheit aus?
- 16 Unfallrisiko
Überfordert im Auto
- 17 Informationsspeicher
Wie arbeitet das Gehirn?
- 18 Nachgefragt
Welche Konsequenzen hat die ständige Reizüberflutung?

Praxis // Tipps für Sie

- 19 Ein Selbstversuch
Die magische Zahl Sieben
- 20 Test
Bin ich multitasking-fähig?
- 21 Aktion
Informationsmanagement leicht gemacht

Rat und Tat // Checklisten

- 22 Checkliste
Eins nach dem anderen – Tipps, um effektiv zu arbeiten
- 24 Checkliste
Wenn die E-Mailerei nervt

Was? Wo? // Service

- 27 Adressen, Ansprechpartner, Links, Impressum



Multitasking

...❖ Moderner Arbeitsstress

Multitasking – ist ein Begriff aus der Informatik, der die Fähigkeiten von Systemen beschreibt, quasi gleichzeitig mehrere unterschiedliche Anwendungen auszuführen. Doch der Mensch ist keine Maschine. Und seine Fähigkeit zum Multitasking ist begrenzt.

Lars H. ist Projektleiter in einem IT-Unternehmen. Das Porträt eines Montagmorgens:

8:00

Erste Tat: Nach dem Kurzurlaub den PC hochfahren. 460 E-Mails, viele mit roten Ausrufezeichen, warten auf Antwort.

Der Anrufbeantworter blinkt – sieben Anrufe, bei zehn ist es nur bei einem Versuch geblieben. Mit einem Plink kündigt sich die nächste E-Mail an – Werbung für einen Bürostuhl.

8:16

Erste Sichtung: weit über die Hälfte sind Spam. Die Hälfte der verbleibenden Mails informieren über unwesentliche Betriebsinterna. Die meisten der Mails sind mit der Wichtigkeit „Hoch“ deklariert, vier Absender wollen eine Lesebestätigung. Lars H. stellt eine To-do-Liste für den Tag auf.

8:53

Die Ausarbeitung zum Thema „Virtuelle Datenwelten“ steht mit hoher Priorität an. Infos gibt's im Internet. Zuvor noch die Fertigstellung des Angebots für die Firma Gold, Gespräch mit Herrn Grün und Telefonate mit Frau Acker, Herrn Wald und Kollege Wiese.

9:44

Das Telefon auf Lautsprechen gestellt, löscht Lars H. Spam-Mails, recherchiert parallel im Internet. Im Laufe des Vormittags kommen zahlreiche Kollegen, weil sie Infos und Entscheidungen benötigen, Termine vereinbaren oder ein Problem lösen wollen.

11:31

Die Internetrecherche ergibt 3600 Beiträge zum Thema. Rund 200 hat Lars H. angeklickt und 50 ausgedruckt, macht 120 Seiten Papier, die er für den Vortrag durcharbeiten muss – plus fünf Fachbücher.

13:26

Nach der Mittagspause fängt Lars H. endlich zu lesen an.

14:26

Eine Stunde später – unterbrochen durch zehnmal Plink, viermal Klopfen und siebenmal Telefon – sind Konzentration und Aufmerksamkeit am Tiefpunkt. Im Papierstapel auf dem Schreibtisch lauert derweil Ungemach: Eine wichtige Entscheidung hätte bereits letzte Woche getroffen werden müssen. Doch fehlt die Zuarbeit vom Kollegen M. Der ist verschollen, müsste aber laut Kalender im Büro sein.

14:36

Einiges im Papierstapel hat sich von selbst erledigt, einiges muss diese Woche unbedingt noch in Angriff genommen werden, einiges kommt auf den Ablagestapel, der vorsorglich außer Sichtweite aufgetürmt ist.

15:30

Heute ist die Besprechung über das neue Projekt. Um zwanzig vor vier fehlen immer noch drei Kollegen. Vor 19 Uhr ist nicht an Feierabend zu denken. Und die Ausarbeitung ist auch noch nicht geschrieben ... →



Der Arbeitsdruck nimmt zu

→ So oder so ähnlich geht es vielen Bürobeschäftigten. Aber nicht nur im Büro müssen sich Mitarbeiter mit Informationsflut, Arbeitsverdichtung, Zeit- und Termindruck und ständigen Arbeitsunterbrechungen auseinandersetzen. Auch Call-Center-Agenten, Brief- und Paketzusteller, Techniker sind von einem zunehmenden Arbeitsdruck betroffen. Call-Center-Agenten arbeiten häufig in einer enorm engen Taktfrequenz und sind während des Anrufs mit einem Kunden gedanklich bereits beim nächsten, da Uhr und elektronischer Postkorb mahnen. Hören, schreiben, nachfragen, klären, weiterleiten – und das alles im Sekundentakt. Stress pur.

Brief- und Paketzusteller verrichten während ihrer Zustellfähigkeit oft parallel andere Aufgaben: Viele Briefzusteller sortie-

ren während des Laufens Briefe und achten nicht auf Stolperstellen, Paketzusteller schauen während des Fahrens auf die nächste anzusteuern Adresse. Techniker manövrieren, telefonieren und lassen sich navigieren, was jeweils eigene Aufmerksamkeit und Konzentration erfordert – im Arbeitsalltag meist aber parallel erledigt wird.

Diesem Arbeitsdruck versucht der moderne Arbeitnehmer dadurch zu begegnen, dass er zum einen vieles gleichzeitig macht, oder glaubt, machen zu müssen. Zum anderen ist er im Kommunikationszeitalter besessen davon, ständig erreichbar zu sein sowie jede erdenkliche Information zur Entscheidungsfindung einholen zu müssen.



Multitasking – ein Mythos?

Der Arbeitnehmer ist ein „Informationsgesellschaftler“ geworden, der ohne die Fähigkeit des Multitaskings im Arbeits- und Informationsdschungel hoffnungslos verloren scheint. Doch kann der Mensch wirklich mehrere Dinge gleichzeitig erledigen und von einer Aufgabe zur nächsten (und wieder zurück) springen? Können einige Menschen besser mit mehreren Aufgaben jonglieren als andere? Sind die Menschen produktiver, schneller und effizienter, wenn sie parallel mehrere Aufträge bearbeiten?

„Nein“, sagt der Psychologe Professor Rainer Wieland von der Bergischen Universität Wuppertal: „Der Mensch kann nur eine Sache auf einmal machen. Müssen wir zeitgleich verschiedene Informationen verarbeiten, wechseln wir bewusst oder

unbewusst zwischen den Reizen hin und her.“ Auch der Aachener Psychologe Professor Iring Koch zerstört den Mythos vom menschlichen Multitasking: „Wir machen Dinge nicht gleichzeitig. Es ist tatsächlich so, dass wir zwischen den kognitiven Prozessen binnen hundert Millisekunden oder weniger hin- und herschalten. Das bedeutet, wir fällen Entscheidungen hintereinander, und unser Gehirn kann sich immer nur auf eine Aufgabe konzentrieren.“

Dabei kann der Mensch durchaus mehrere Sachverhalte parallel wahrnehmen: Begegnet uns jemand, dann puzzeln wir blitzschnell Größe, Gestalt, Stimme, Gesicht zu einer Einheit zusammen. Sobald wir jedoch nicht nur wahrnehmen, →

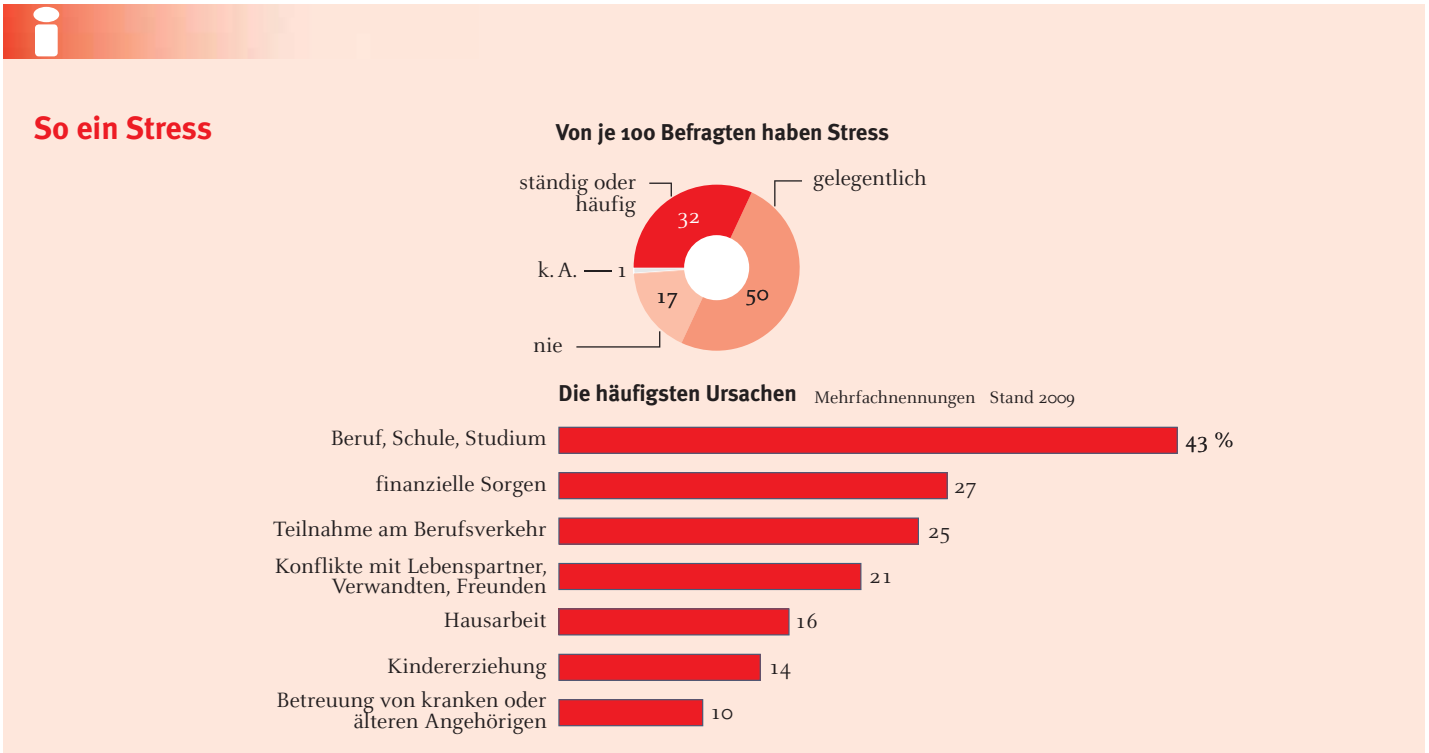
➔ sondern auch reagieren müssen, scheitert jeder Versuch von Gleichzeitigkeit. Jede Entscheidung benötigt mindestens eine Sekunde, wie Psychologen herausgefunden haben. Zu viele Entscheidungen verursachen einen Entscheidungsstau, weil die passenden Reaktionen nacheinander wie durch einen Flaschenhals gelangen. Torsten Schubert, Neurowissenschaftler an der Ludwig-Maximilian-Universität München, meint: „Das menschliche Gehirn arbeitet bei der Bewältigung mehrerer Aufgaben wie ein Rechner mit nur einem Prozessor. Bei Entscheidungen ist der seitliche Bereich des frontalen Kortex, der sogenannte Stirnlappen, eingebunden. Die Neuronen haben hier nur eine begrenzte Verarbeitungskapazität und können jeweils nur die Informationen verarbeiten, die für die Entscheidung wichtig sind.“ Also unterbricht der Mensch eine Handlung, um zu einer Entscheidung zu kommen. Einfache Informationen könnten gleichzeitig wahrgenommen werden, Entscheidungen hingegen könnten nicht gleichzeitig gefällt werden, so Schubert.

Multitasking ist nicht effektiv

Dass der Kommunikationszeitalter-Mensch nicht oder nur bedingt multitaskingfähig ist, ist eine ernüchternde Bilanz, die

nicht nur Psychologen und Neurowissenschaftler ziehen, sondern inzwischen auch Ökonomen auf den Plan gerufen hat: Multitasking ist nur vordergründig effizient, effektiv ist es nicht. Durch einen ständigen Wechsel zwischen verschiedenen Aufgaben ist die Bearbeitungszeit einer Aufgabe deutlich verlängert. Bei komplexeren Aufgaben führt Multitasking zu einer höheren Fehlerquote und Zeitverlusten. Wer nur für drei Minuten aus einer Aufgabe herausgerissen wird oder sich selber einer neuen Aufgabe zuwendet, braucht zwei Minuten, um wieder am gleichen Stand wie vorher zu sein. Wird der Beschäftigte sehr häufig unterbrochen, beziehungsweise lässt er sich selbst gerne ablenken, können sich die unnötig vergeudeteten Minuten auf bis zu 40% der Arbeitszeit addieren.

Ein weiterer unangenehmer Nebeneffekt: Unerledigte Aufgaben bleiben als unerledigt im Kopf und führen zu Unmut. Das geistige Zapping führt zu Stress, Konzentrations- und Aufmerksamkeitsschwächen. Die Fehler- und Unfallquoten steigen, Wahrnehmungs- und Konzentrationsschnelligkeit nehmen deutlich ab. Die Arbeitszufriedenheit sinkt. Dieser „moderne“ Stress hat inzwischen sogar einen Namen: „Informations- und Kommunikationsstress“.



Quelle: Techniker Krankenkasse © Globus



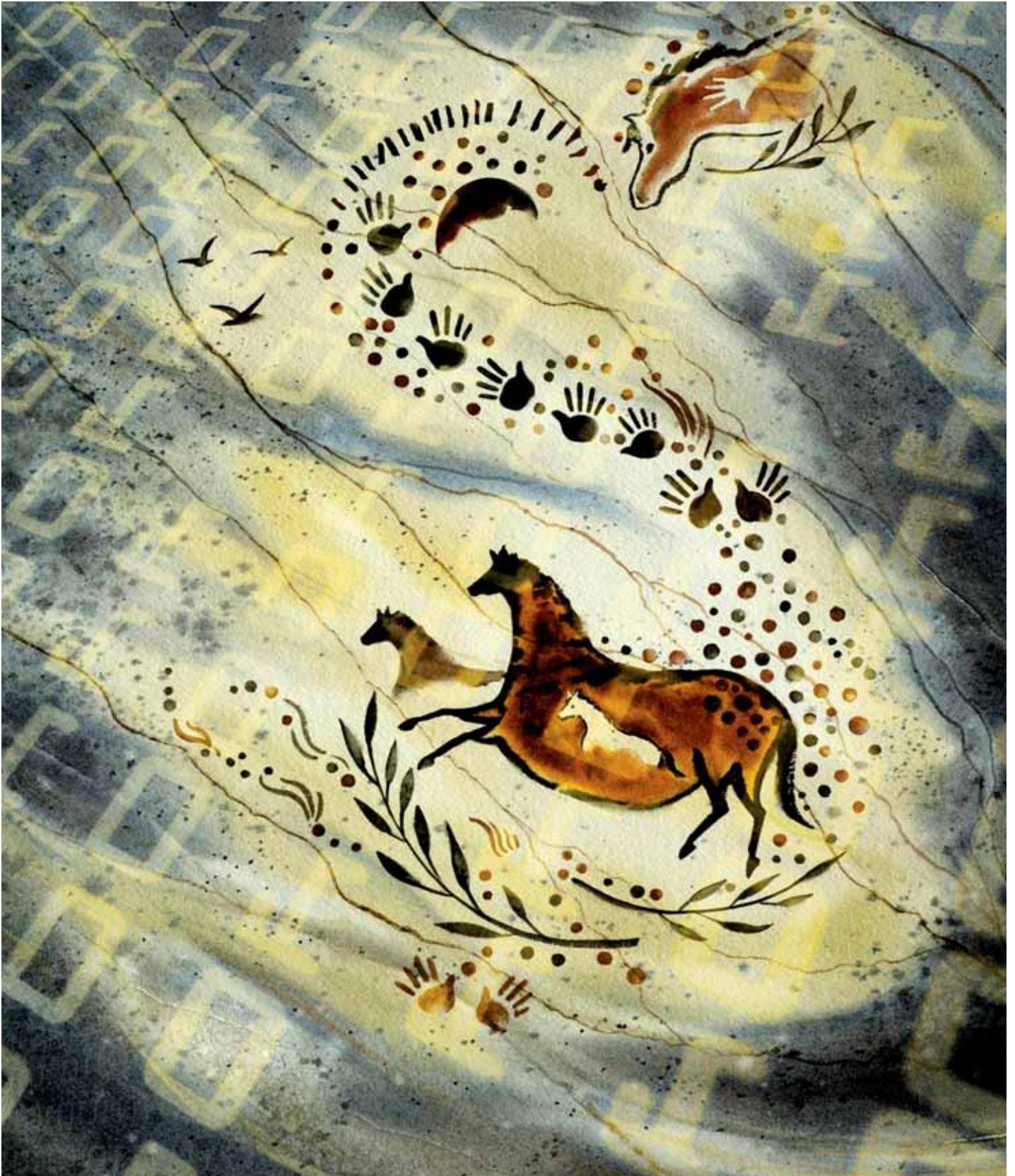
Störungen haben Vorrang?

Selbst wenn sich der Arbeitnehmer entscheidet, eins nach dem anderen zu bearbeiten, gibt es Faktoren, denen er sich nur schwer entziehen kann. Mehrpersonenbüros bieten vielfältigste Möglichkeiten der Anregungen, aber auch der Ablenkungen und Störungen: Hintergrundgeplauder, Drucker- und Kopiergeräusche, Telefongeklingel machen es schwer, konzentriert zu arbeiten.

Eine Untersuchung von Computerwissenschaftlern der University of California ergab, dass Arbeitnehmer sich durchschnittlich drei Minuten am Stück einer Aufgabe widmen können, bevor sie unterbrochen werden – sei es durch einen Anruf, eine E-Mail oder einen Kollegen, der etwas wissen möchte. Personen, die am Computer arbeiten, haben im Durchschnitt acht verschiedene Fenster gleichzeitig geöffnet. Die damit verbundenen Konsequenzen wie Konzentrationsprobleme, eine kurze Aufmerksamkeitsspanne, Vergesslichkeit, Desorganisation und eine geringe Frustrationstoleranz werden als „Attention Deficit

Trait“ (sinngemäß etwa „Temporäre Aufmerksamkeitsstörung“) bezeichnet. ADT ist keine medizinische Diagnose, sondern ein Ausdruck für einen neuen „Lebensstil“, den die Informationstechnologie und die veränderten Arbeitsbedingungen mit sich gebracht haben. Die provozierende Aussage des Kinder- und Familientherapeuten Wolfgang Bergmann: „Aufmerksamkeits-Defizit-typische Krankheitssymptome werden in Zukunft die Charaktermerkmale des erfolgreichen Menschen sein.“

Noch drastischer beschreibt der Gehirnforscher Ernst Pöppel das neue Phänomen „Gleichzeitigkeit“: Er prophezeit, dass langfristig sogar Störungen des Kurzzeitgedächtnisses wahrscheinlich sind, und spricht von einem „schizoiden Denkstil“, der sich entwickeln kann. „Wir verlieren Tiefe und haben das Gefühl, nichts zu schaffen.“ Und schlimmer noch: „Wir können keinen Kontext mehr verinnerlichen. Alles wird sofort wieder gelöscht, nichts bleibt dauerhaft im Gedächtnis.“ Langfristaufgaben sind für „Multitasking-Junkies“ praktisch nicht mehr bewältigbar. \



Informationsmanagement

❖ Mit dem Steinzeithirn in die Datenflut

Entkommen geht nicht: Täglich prasselt eine wahre Flut an Informationen auf uns ein, die uns ungewollt aufgedrängt werden, aber auch solche, nach denen wir selbst suchen und die wir einfordern.

Intranet, Internet, E-Mails, Mobilfunk – Informationen jeglicher Art sind nur einen Mausklick entfernt. Und jeder ist jederzeit und überall erreichbar. Und will es meist auch sein. Informationen sind Fluch und Segen zugleich – auf der einen Seite ist es wunderbar, sich ohne viel Aufhebens über jedes Thema zu informieren, andererseits kann man sich bei der Suche nach Informationen auch leicht verlieren (Stichwort: „lost in space“).

Mediale Datenflut

Im Mittelalter war es einem Menschen noch möglich, „alles“ zu wissen. Gottfried Wilhelm Leibniz (1646–1716) gilt als einer der letzten Universalgelehrten und verfügte über das gesamte Wissen seiner Zeit. Heute enthält die „New York Times“ jeden Tag so viele unterschiedliche Informationen wie der durchschnittliche Mensch im 17. Jahrhundert in seinem ganzen Leben bekommen hat. Das Missverhältnis zwischen dem Umfang an angebotener Information und der aus diesem Angebot tatsächlich nutzbaren Information liegt bei Zeitungen, Zeitschriften, Hörfunk und Fernsehen im Mittel bei 98 %. Und in dieser Gleichung ist die Internet-Nutzung noch nicht eingerechnet.

Eine Erklärung, warum wir mit dieser medialen Datenflut überfordert sind, ist die, dass wir mit dem gleichen Gehirn geboren werden wie die vorgeschichtlichen Vertreter des modernen Homo sapiens, die vor etwa 35.000 bis 10.000 Jahren lebten (Cro-Magnon-Menschen). Ungleich höher als damals ist jedoch die Menge und Komplexität der Informationen, die auf uns einströmen. Diese Diskrepanz schafft Probleme, da unser

Gehirn nur eine begrenzte Kapazität für den Umgang mit Informationen hat. Reinhard Oppermann, Professor für Angewandte Informationstechnik: „Wir filtern aus einer Milliarde Bits pro Sekunde etwa hundert heraus, die das Gehirn verarbeiten kann.“

Information ist nicht gleich Wissen

Neben der ungeheuren Menge an Informationen, die es zu verarbeiten gilt, gibt es eine weitere Schwierigkeit, die der moderne Mensch meistern muss: Information ist nicht gleich Wissen. „Die große Tragödie unserer Gesellschaft ist, dass wir quantitativ über- und qualitativ unterinformiert sind“, meint Pierre Lévy, Informationschef des Europarats. „Wir wissen bedeutend mehr als unsere Vorfahren, doch wir wissen es bedeutend weniger gut. Wir müssen besser informiert werden im wahren Sinne des Wortes: auf bessere Weise, nicht durch mehr Informationen. Zu oft geht das Spektakuläre dem Wesentlichen vor, das Wichtige wird von Unfällen und Verbrechen überlagert, das Bedeutsame vom Sensationellen verdrängt. Überbordende Quantität und unzureichende Qualität bewirken eine ernsthafte Desinformation, die viele Leute daran hindert, klar zu sehen und Zusammenhänge richtig zu erkennen.“

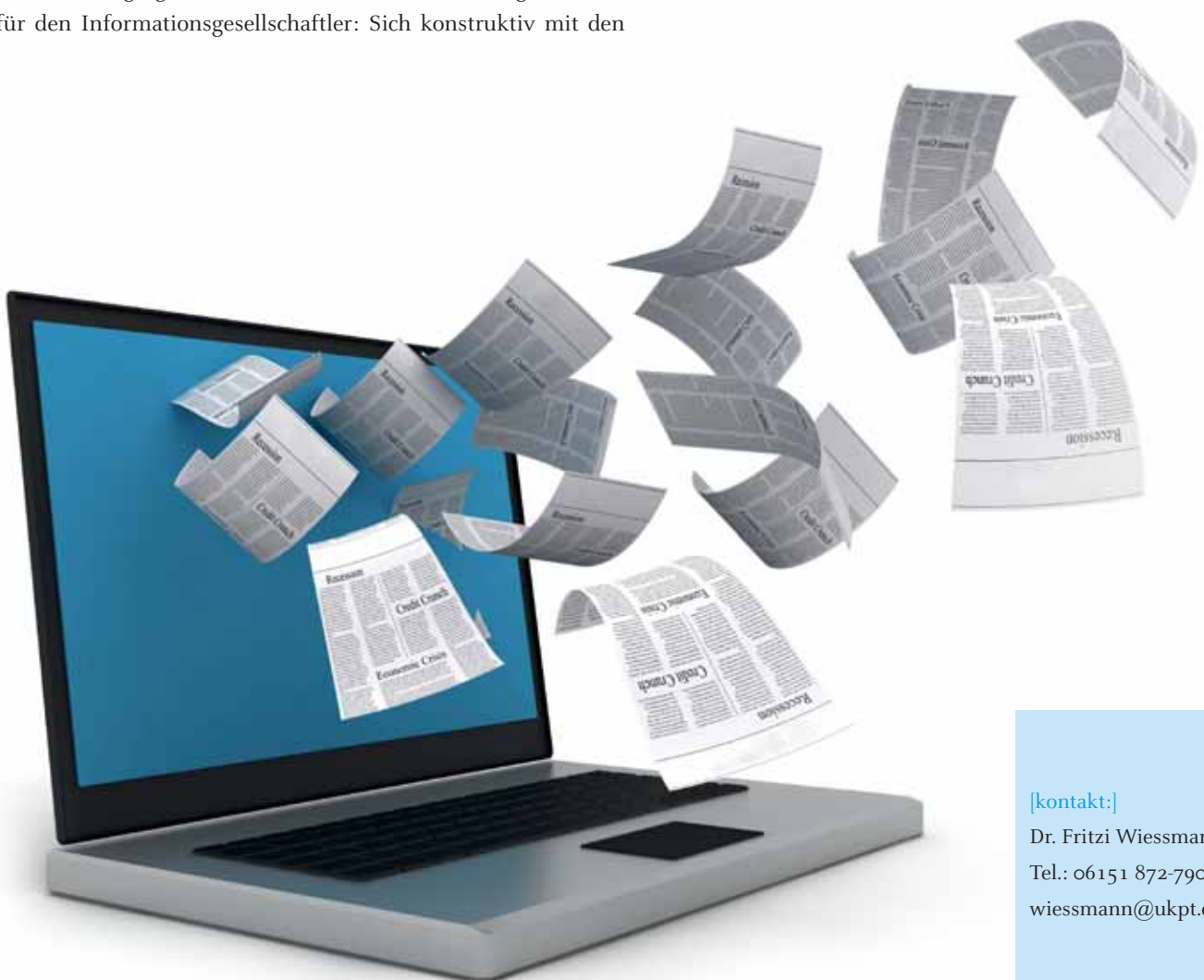
Um Informationsstress zu vermeiden, ist es notwendig, den Umgang mit Informationen bewusst und gezielt zu steuern. Information ist nur dann gut, wenn sie zum richtigen Zeitpunkt in der hinreichenden Menge zur Verfügung steht. →

➔ Das gilt gleichermaßen für zu viel und zu wenig Information. Die Fähigkeit, diese sinnvoll zu gewinnen und zu verarbeiten, gehört zu den modernen Schlüsselqualifikationen in der heutigen Arbeitswelt. Der Umgang mit Informationen ist wichtiger als spezifische Fachkenntnisse. Es geht nicht mehr darum, viel Wissen anzuhäufen, sondern zu wissen, wie an Wissen heranzukommen ist. Hilfreich dabei sind eine kritische Auseinandersetzung, eine gesunde Einstellung, bewusste Entscheidungen, Souveränität sowie eine Eigenverantwortlichkeit im Umgang mit Informationen.

Balance zwischen Anspruch und Fähigkeiten

Fest steht: Wir werden den medialen Anforderungen nicht aus dem Wege gehen können. Es bleiben zwei Möglichkeiten für den Informationsgesellschaftler: Sich konstruktiv mit den

neuen Kommunikationsformen auseinandersetzen oder in der Informationsflut unterzugehen. Konstruktiv heißt, dass wir zwar bis zu einem gewissen Grad trainieren können, voneinander unabhängige Aufgaben simultan zu erledigen, dass dies aber natürlich Grenzen hat, derer sich der Mensch bewusst sein sollte. Der schwedische Neurowissenschaftler Torkel Klingberg macht Mut: Wir sollten unsere Lust auf Informationen und geistige Herausforderungen bejahen, aber versuchen, eine Balance zwischen Anspruch und den eigenen Fähigkeiten zu finden. \



[kontakt:]

Dr. Fritzi Wiessmann

Tel.: 06151 872-790

wiessmann@ukpt.de



Multitasking

Können's Frauen besser als Männer?

Die Antwort auf die Frage, ob Frauen besser darin sind als Männer, viele Dinge gleichzeitig zu tun, lautet „jein“. Frauen sind eher in der Lage, mehrere Reize parallel wahrzunehmen – eine Frage der Übung aufgrund unterschiedlichster Anforderungssituationen. Bügeln, Kochen, Kinder und Hund beaufsichtigen sind (einfache) Aufgaben, die gemeinsam bewältigt und damit trainiert werden. Dabei geht es nicht um die Frage der Qualität.

Das Parallelkonzept funktioniert aber dann nicht mehr – bei Männern wie Frauen –, wenn Entscheidungen getroffen werden oder Konsequenzen aus dem Wahrgenommenen gezogen werden müssen. Jede einzelne bewusste Entscheidung bedarf der ausschließlichen Zuwendung. Erst danach widmen wir uns

mit voller Aufmerksamkeit und Konzentration einem zweiten Sachverhalt. Wir können telefonieren und Dinge fixieren, wir können Fernsehen schauen und dabei essen, wir können kochen und uns dabei unterhalten. Aber sobald eine ungewöhnliche Information unsere Routinetätigkeiten durchkreuzt, halten wir inne und konzentrieren uns auf eine Aufgabe, eine Information oder eine Aktivität. Wir hören auf zu schauen, wenn wir eine wichtige Nachricht von unserem Telefonpartner erfahren, wir hören auf zu essen, wenn ein Mord im Fernsehen passiert, und wir hören auf zu reden, wenn uns das Essen anbrennt.

Fazit: Wir sind nur dann Multitasker, wenn wir eine Aufgabe so verinnerlicht haben, dass sie keinerlei Aufmerksamkeit erfordert. Aber wann gibt es das schon? \



Modell

Leistungskurve beim Multitasking

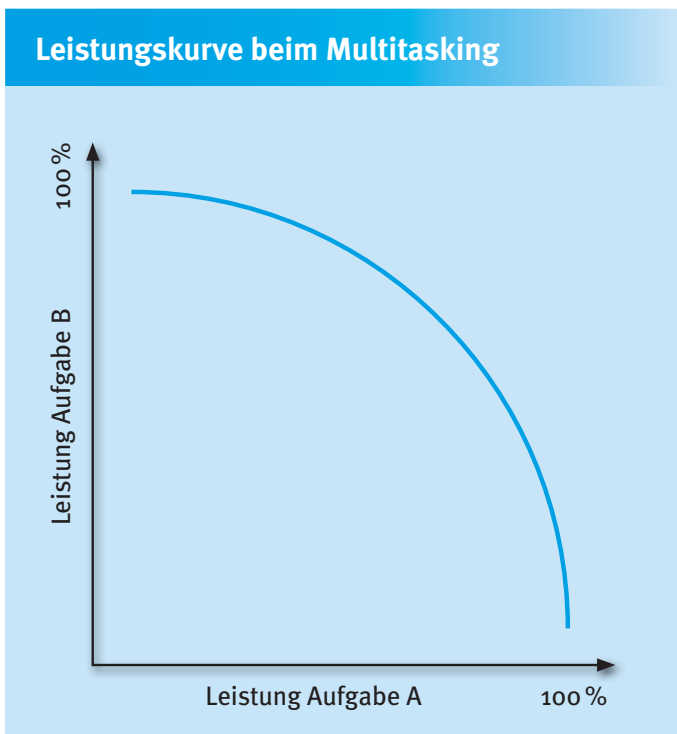
Nach einem Modell des amerikanischen Kognitionsforschers Michael Posner liegt die Leistung bei Multitasking für eine Aktivität immer auf einer gekrümmten Linie zwischen 0 und 100%. Wenn Aufgabe A ist, die Zeitung zu lesen und Aufgabe B ist, sich mit dem Partner am Frühstückstisch zu unterhalten, dann kann man sich beispielsweise entscheiden, sich ganz auf das Zeitungslesen zu konzentrieren und den Partner vollkommen unbeachtet zu lassen (nicht zur Nachahmung empfohlen). Die für Aufgabe A aufgewendete Leistung läge bei 100% und bei 0% für Aufgabe B. Schenken Sie Ihrem Partner dann doch noch ein wenig Gehör und geben wenigstens ein paar einsilbige Antworten, dann bewegen Sie sich auf der Linie in der Abbildung ein kleines bisschen nach oben. Die für B aufgewendete Leistung steigt über Null hinaus. Gleichzeitig geht es mit dem Zeitungslesen schon etwas langsamer, Sie müssen die komplizierteren Sätze zweimal lesen: Die für A aufgewendete Leistung beginnt abzufallen.



Legen Sie endlich die Zeitung beiseite und schenken Sie Ihrem Partner die volle Aufmerksamkeit, so erbringen Sie hundertprozentige Leistung bei Aufgabe B, nunmehr aber 0% bei Aufgabe A. Nach dem Kurvenverlauf würden wir, wenn wir Aufgabe A auf einem Niveau von 90% ausführen, gleichzeitig der Aufgabe B mit etwa 44% des Maximalniveaus nachgehen können. Verglichen mit der Leistung, als wir nur eine Aufgabe auf einmal verfolgten, haben wir unsere Gesamtkapazität plötzlich auf 134% gesteigert.

Wie lässt sich das erklären?

Zum Teil dadurch, dass wir schnell zwischen den verschiedenen Tätigkeiten hin- und her wechseln können – der Preis dafür liegt in der längeren Zeit, die für die Aufgaben benötigt werden. Zum anderen müssen wir Einbußen in Kauf nehmen, wenn wir uns einer Sache statt mit 100 nur mit 90% unserer Kapazität widmen. Wenn Sie die Frage, ob Sie Milch in den Kaffee haben möchten, falsch beantworten oder einen Satz zweimal lesen müssen, ist der Schaden nicht so groß. Aber vielleicht sollten Sie besser nicht die Anlageformen Ihrer Altersversorgung besprechen, während Sie gerade eifrig die Leitartikel der Zeitung studieren. \



Quelle: Torkel Klingberg: Multitasking

Nachgefragt bei ...

Dr. Karsten Sonntag, Leiter der Betriebsarztpraxis
der Deutsche Post AG in Stuttgart



Wie wirkt sich Multitasking auf die Gesundheit aus?

Der Mensch versucht prinzipiell, Informationen und Anforderungen nach Wichtigkeit zu strukturieren und diese entsprechend dieser Struktur abzuarbeiten oder zu ignorieren. Steigt der Schwierigkeitsgrad, können immer weniger Aufgaben parallel ausgeführt werden. Anfänglich aktivieren

überschaubare Anforderungen die betroffene Person und fordern sie heraus. Nehmen die unterschiedlichen Aufgaben zu und werden Handlungsspielraum und Zeit eingegrenzt, kommt es zu geistiger und körperlicher Erschöpfung in unterschiedlichster Bandbreite. Mir fällt hierzu eine Untersuchung zu Häufigkeit von Rechtschreibfehlern unter Zunahme von Störungen wie Telefonklingeln, Parallelgesprächen oder Unterbrechungen und Zeitdruck ein. Hier konnte gezeigt werden, dass mit den Störungen die Fehlerhäufigkeit deutlich zunahm. Letztlich war fehlerfreies Arbeiten nur unter störungsfreier Atmosphäre möglich.

Gibt es einen Unterschied zwischen Multitasking im Büro und bei einem Zusteller?

Büroarbeiter müssen neben ihren üblichen Arbeitsaufgaben mit den entsprechenden Störungen, Unterbrechungen und Zeitdruck klarkommen. Dabei ist es abhängig von der Schwierigkeit der Aufgabe und dem Trainingszustand des Betroffenen, wie viele Fehler unterlaufen und damit, wie stark das Zufrieden- oder Unzufriedenheitsempfinden des Beschäftigten aktiviert wird. Dies bedeutet dann Selbstwerterhöhung und Stolz auf die eigene Leistung oder „negativer Stress“, Überforderung. Bei Zustellern ist neben der Konzentrationsarbeit die Aufgabe vermehrt mit motorischen Leistungen wie Lastenhandhabung,

Laufen, Treppensteigen etc. verbunden. Dies hat einerseits einen ausgleichenden Effekt, nämlich die anregende und stressabbauende Funktion einer Herz-Kreislauf-Aktivierung. Andererseits wird bei körperlicher Erschöpfung auch die Konzentrationsarbeit deutlich fehleranfälliger. Ein Beispiel: Der Fußballer trifft nach 120 Minuten nicht mehr so sicher den Ball wie nach 30 Minuten.

Sehen Sie einen Zusammenhang zwischen Burn-out und Multitasking?

Solange Arbeitsaufgaben in einem individuell angepassten Rahmen zunehmen und entsprechend ausreichende Handlungsfreiräume vorhanden sind, kann sich der Betroffene weiterentwickeln und er trainiert seine Handlungskompetenz. Kommt es zu einem Missverhältnis zwischen Arbeitsanforderung, Handlungsfreiraum und individueller Handlungskompetenz, führt dies zur Fehlbeanspruchung mit entsprechenden Gesundheitsrisiken.

Welche Tipps können Sie Mitarbeitern geben, die gewollt oder ungewollt Multitasking betreiben?

Setzen Sie Prioritäten! Schaffen Sie sich Erholungsphasen. Setzen Sie sich Etappenziele und freuen Sie sich darüber, sie zu erreichen! Optimieren Sie Ihr Wissen und Ihre Erfahrung in Ihrem Arbeitsumfeld. Bleiben Sie neugierig und lernen Sie voneinander. \





Unfallrisiko Überfordert im Auto

Blinken, bremsen, auf Fußgänger und andere Autofahrer achten, Spur wechseln oder halten – komplexes Verhalten ist gefordert, um von A nach B zu kommen. Nicht ohne Grund hat der Gesetzgeber deshalb die Benutzung von Mobilfunkgeräten ohne Freisprecheinrichtungen während des Autofahrens verboten. Gleichzeitiges Telefonieren und Autofahren führt nämlich zu erheblich erhöhten Unfallzahlen. Denn der Mensch ist nicht in der Lage, selbst routinierte Aufgaben wie Fahren, Hören und Sprechen parallel umzusetzen. Selbst Freisprechanlagen überfordern Fahrer in kritischen Situationen.

Wer Auto fährt und gleichzeitig telefoniert, hat ein vielfaches Unfallrisiko – selbst wenn die Hände frei sind. Der Kopf ist es aber nicht. Die Reaktionsgeschwindigkeit eines Autofahrers beim Telefonieren entspricht der eines Angetrunkenen mit 0,8 Promille Blutalkohol. Auch wenn nichts passiert, schadet es der Gesundheit: Multitasking im Auto bedeutet für den Körper Alarmzustand: Stresshormone werden ausgeschüttet, Blutdruck und Herzfrequenz steigen, die mentalen und emotionalen Anforderungen sind hoch. \





Informationsspeicher Wie arbeitet das Gehirn?

Informationen durchlaufen verschiedene Gedächtnissysteme. Neue Informationen erreichen das Gehirn über die Sinnesorgane und werden im sensorischen Gedächtnis (auch Ultrakurzzeitgedächtnis genannt) zwischengespeichert. Die Informationen in diesem Gedächtnisspeicher zerfallen jedoch schon nach wenigen Zehntelsekunden. Um Informationen in den nächsten Gedächtnisspeicher, das Arbeitsgedächtnis (früher Kurzzeitgedächtnis genannt), zu bekommen, sind Bewusstsein und Aufmerksamkeit erforderlich. In diesem Speicher wird eine kleine Menge von Informationen für ein paar Sekunden bereitgehalten. Um die Information präsent zu halten, muss sie ständig aktiviert werden (zum Beispiel durch Wiederholen) oder sie wird vergessen.

Für die Überführung von Informationen in das Langzeitgedächtnis (LZG) müssen die Gedächtnisinhalte bewusst im Arbeitsgedächtnis wiederholt werden. Oder sie werden übernommen, wenn sie von relevanter oder emotionaler Bedeutung für den Betroffenen sind. Auch durch den Abgleich und die Übereinstimmung mit bestimmten, bereits gespeicherten Merkmalen im LZG (Assoziationen) werden Informationen längerfristig gespeichert und können problemlos abgerufen werden. Die Speicherkapazität des LZG ist unbegrenzt.

Wie kommt es nun, dass wir Namen, Gesichter und Geburtstage vergessen, und dass wir etwas Wichtiges sagen wollen oder ins andere Zimmer laufen, um etwas zu holen, aber nicht mehr wissen was? Um aus den unzähligen Reizen, die auf uns einströmen, auszuwählen, bedarf es unserer Aufmerksamkeit. Aufmerksamkeit ist das Tor zwischen Informationsflut und Gehirn. Die Aufmerksamkeit gleicht dem Gebrauch einer Taschenlampe in einem halbdunklen Raum: wir streifen bestimmte Dinge im Raum, leuchten einige direkt an und blenden andere dadurch aus. Wenn wir nun unsere Aufmerksamkeit gezielt auf einen Namen, ein Gesicht oder ein Datum richten, können wir die Information so lange behalten, wie wir sie repetieren (durch Wiederholen einüben) und sie dadurch ins LZG überführen. Ist das nicht der Fall und die Information hat für uns keine besondere Bedeutung wird sie von anderen Reizen überlagert und gelöscht. Eine neue Information tritt an die Stelle der „alten“ Information und verdrängt diese. Wenn wir auf dem Weg in das andere Zimmer von einem Kollegen auf die gestrige Besprechung angesprochen werden, wissen wir nicht mehr, was wir denn nun eigentlich holen wollten. Wir wurden abgelenkt und unser Wollen wurde vergessen. \

Nachgefragt bei ...

Dr. Dirk Windemuth, Arbeitspsychologe am Institut für Arbeit und Gesundheit (IAG) in Dresden



Wer im Büro arbeitet, muss permanent eine Vielzahl von Informationen verarbeiten. Das Postfach läuft über, das Telefon klingelt ... Welche Konsequenzen hat diese ständige Reizüberflutung?

Der Begriff „Reizüberflutung“ kennzeichnet ja schon einen schlechten Zustand. Ein Zuviel. Und

das ist auch richtig so: Sehr viele Beschäftigte klagen darüber, dass sie nicht mehr Herr des E-Mail-Geschehens sind – das heißt, sie sind von der Menge der einströmenden Informationen oder der damit verbundenen Arbeit subjektiv überfordert. Genau dieser Gedanke des Überfordertseins – dieses „Das schaffe ich nicht“ – geht in der Regel mit negativen Emotionen und einer körperlichen Reaktion einher, zum Beispiel einem schnelleren Puls. Wenn diese drei Dinge gegeben sind: Überfordertsein, negative Emotionen und die körperliche Reaktion, dann – und nur dann – spricht man von Stress.

Schadet dieser Stress auch der Gesundheit?

Dieser Stress ist kurzfristig völlig problemlos. Kritisch wird es, wenn er lange Zeit bestehen bleibt, also etwa über Monate täglich oder fast täglich erlebt wird. Dann können sich neben psychischen Folgen wie Demotivierung, Fehlern und innerer Kündigung auch körperliche Konsequenzen einstellen. Bekannt sind beispielsweise Verspannungen im Schulter-Nacken-Bereich, die wiederum zu Schmerzen – auch Kopfschmerzen – führen können. Weniger bekannt ist, dass chronischer Stress auch sehr häufig mit Schlafstörungen und reduzierter Erholungsfähigkeit einhergeht. Das heißt, dass auch ein Wochenende oder kurzer Urlaub nicht zur Erholung führt. Dies wiederum sind mögliche Bedin-

gungen für Herz-Kreislauf-Erkrankungen. Wichtig ist aber der Verweis darauf, dass solche Erkrankungen nicht einseitig verursacht werden. Reizüberflutung kann an der Entstehung von Krankheiten beteiligt sein, löst sie aber nicht alleine aus.

Die Dauerkommunikation kann einen Sog entwickeln. Wenn ich viel Post bekomme, viel gefragt bin, dann ist das doch auch eine Bestätigung meiner Arbeit.

Ja – und das ist gefährlich. E-Mails als Bestätigung der eigenen Arbeit oder sogar der persönlichen Wichtigkeit können quasi süchtig machen und einen davon abhalten, auch mal konzentriert zu arbeiten. Beim konzentrierten Arbeiten bekommt man ja die Bestätigung nicht sofort. Diesen Wunsch nach Selbstbestätigung finden wir manchmal bei den Menschen, bei denen andere Formen der Bestätigung – zum Beispiel im Privatleben – nicht ausreichend sind. Wenn also die Work-Life-Balance nicht stimmt. Da helfen dann auch keine Tipps zum Umgang mit Mails – hier liegen meistens andere Probleme vor. \





Ein Selbstversuch Die magische Zahl Sieben

1956 machte der amerikanische Psychologe George Miller die Entdeckung, dass es für die menschliche Fähigkeit zur Informationsverarbeitung eine fixe Kapazitätsgrenze gibt, die bei sieben Einheiten plus/minus zwei liegt. Die Macht der Zahl Sieben ist im Übrigen im Denken des Menschen stark verankert: Es gibt sieben Weltwunder, die sieben Lebensalter des Menschen, die sieben Tage der Schöpfung, die sieben Todsünden, sieben Wochentage ... Das menschliche Gedächtnis ist ebenfalls an die Zahl gebunden, was folgender Test beweist:

Lesen Sie die Zahlenreihe durch, decken Sie sie zu und schreiben Sie auf, welche Zahlen in der Reihe Sie sich behalten haben.

8 1 7 3 6 4 9 4 2 8 5

Wiederholen Sie den Test mit den Buchstaben

J M R S O F L P T Z B

Wenn Ihr Kurzzeitgedächtnis so arbeitet wie das der meisten Menschen, haben Sie sich wahrscheinlich an sieben Zahlen und an sieben Buchstaben erinnert. Einige können fünf Einheiten korrekt reproduzieren, andere neun. Das heißt: Sieben plus/minus zwei. Probieren Sie das Prinzip gerne auch mit anderen Listen aus. Das Spannende dabei ist, dass sich die Zahl der Informationen erhöhen lässt, wenn die unverbundenen Informationseinheiten miteinander verbunden werden („Chunks“ bilden).

Machen Sie die beiden Tests noch einmal und gruppieren Sie die Zahlen und Buchstaben paar- oder dreierweise. Sie werden feststellen, dass Sie mehr Informationen aufnehmen können – aber trotzdem nicht mehr als sieben Informationseinheiten. So kann man sich auch im Alltag behelfen: Wenn Sie sich zusammenhängende Informationseinheiten wie Vor- und Nachnamen oder Name und Funktion merken oder Telefonnummern bündeln, können Sie mehr Informationen aufnehmen. Und wenn Sie die Nummernspeicherung des Telefons ausschalten, haben Sie sogar ein kostenloses Gehirnjogging. \





Test

Bin ich multitasking-fähig?

Lösen Sie die beiden Aufgabenreihen spaltenweise und notieren Sie sich die Zeit, die Sie dafür gebraucht haben.

1. Aufgabenreihe	2. Aufgabenreihe
$9 \times 4 =$	$2 \times 5 =$
$81 : 9 =$	$8 \times 8 =$
$7 \times 7 =$	$6 \times 9 =$
$42 : 6 =$	$5 \times 7 =$
$8 \times 7 =$	$7 \times 4 =$
$21 : 3 =$	$8 \times 3 =$
$9 \times 5 =$	$4 \times 3 =$
$45 : 9 =$	$6 \times 7 =$
$3 \times 9 =$	$63 : 9 =$
$28 : 4 =$	$32 : 4 =$
$5 \times 4 =$	$27 : 3 =$
$12 : 6 =$	$15 : 3 =$
$2 \times 8 =$	$56 : 7 =$
$36 : 6 =$	$25 : 5 =$
$5 \times 8 =$	$28 : 7 =$
$24 : 3 =$	$72 : 8 =$

Sie werden vermutlich festgestellt haben, dass Sie für die Rechenaufgaben der ersten Spalte mehr Zeit benötigen haben als für die Rechenaufgaben der zweiten Spalte. Woran lag das? In der ersten Spalte wechselt die Rechenart nach jeder Aufgabe, d. h. das Gehirn musste ständig zwischen zwei Rechenarten umschalten, während es in der zweiten Spalte kontinuierlich einen Block von acht Aufgaben beantworten konnte und erst dann zu einem neuen Rechnungsmodus umschalten musste. Dies entspricht konzentriertem Arbeiten an einer Aufgabe. \





Aktion Informationsmanagement leicht gemacht

Begrenzen Sie Ihre Informationssuche: zeitlich und medial

Legen Sie einen Zeitrahmen fest, innerhalb dessen Sie in ausgewählten Informationsquellen (Buch, Internet, Gespräch) nach Informationen suchen. Brechen Sie danach die Suche konsequent ab.

Informieren Sie gezielt und lassen Sie sich gezielt informieren

Informieren Sie andere nach dem Prinzip: So viel wie nötig, so wenig wie möglich. Lassen Sie sich aus firmeninternen Verteilern nehmen, wenn die Infos für Sie nicht relevant sind. Bestellen Sie Newsletter ab, wenn Sie dadurch keine wertvollen Informationen bekommen. Kündigen Sie das Abonnement für Fachzeitschriften, in denen Sie im letzten halben Jahr keine wichtigen Informationen gefunden haben.

Bewahren Sie nur wichtige Informationen auf

Hilfreich für die Entscheidung, welche Information wichtig ist, ist eine mentale Checkliste Ihrer Ziele und Aufgaben. Alles, was älter als ein halbes Jahr ist, werfen Sie weg (wenn nicht Aufbewahrungspflicht besteht).

Bringen Sie frischen Wind in den Informationsdschungel

Nicht jeder betriebsinterne Vorgang bedarf der Schriftlichkeit. Oftmals ist das nur eine Verzögerungstaktik und bringt zusätzliches Papier. Vereinbaren Sie mit den Kollegen, sich gegenseitig auf interessante Information aufmerksam zu machen. Vereinfachen Sie Formulare und Vorgänge in Absprache mit den Kollegen. Machen Sie dafür feste Verantwortlichkeiten und Fristen aus. Schärfen Sie das Problembewusstsein des Umfelds für überflüssige Informationen. Eine Möglichkeit hierfür ist die „Aktion Recycling-Kasten“: Stellen Sie einen Karton auf, in dem aller unnötiger Papierkram hineinkommt, der sich im Laufe einer Woche angesammelt hat. Vermeiden Sie überflüssigen Schriftverkehr mit der „Aktion: Zurück an den Absender“: Interne Dokumente, die für den Empfänger unnütz sind, werden zurückgeschickt. Somit erhält der Absender direktes Feedback und streicht den Empfänger aus dem Verteiler. Es empfiehlt sich, die Aktion vorher abzusprechen. \



CHECKLISTE

Eins nach dem anderen – Tipps, um effektiv zu arbeiten

Klinken Sie sich aus der ständigen Erreichbarkeitsmanie aus

Die Welt geht nicht unter – und Sie werden auch um Ihren Arbeitsplatz nicht fürchten müssen –, wenn Sie nicht permanent ansprechbar sind. Nehmen Sie eine Erreichbarkeitsauszeit, um bei Ihrer / einer Aufgabe zu bleiben. Hilfsmittel sind Anrufbeantworter, die man ggf. sogar täglich individuell besprechen kann. Teilen Sie dem Anrufer mit, wann Sie (wieder) erreichbar sind. Auch mit einem Kollegen kann man sich Telefonzeiten teilen: Dieser nimmt Anrufe auf, notiert Anlass und Kontaktdaten des Anrufers und gibt die Anrufprotokolle an den Betreffenden weiter. Dieser ruft zuverlässig zum vereinbarten Zeitpunkt zurück. Dann wird der Telefondienst getauscht. Die Erreichbarkeit für Notfälle – aber auch nur dann – sollte natürlich sichergestellt sein.

Teilen Sie Kommunikationspausen mit

Teilen Sie Kollegen, Kunden, Mitarbeiter und auch Ihrem Chef Ihre Kommunikationspausen mit. Kreative basteln sich ein Ampelsystem aus Pappe und signalisieren mit Rot = Bitte nicht stören, mit Gelb = Stören nur in dringenden Fällen und mit Grün = Gesprächsbereitschaft. Diese „Bitte-nicht-stören-Stunde(n)“ nutzen Sie für Aufgaben, bei denen Sie konzentriert und aufmerksam arbeiten wollen. Unterbrechungen schaffen nur Verdross.

Setzen Sie Prioritäten

Überlegen Sie, bevor Sie loslegen, welche Aufgaben am heutigen Arbeitstag am Wichtigsten sind und arbeiten Sie diese nacheinander ab. Wichtige Aufgaben sind

meist nicht dringende Aufgaben und (vermeintlich) dringende Aufgaben sind meist nicht wichtig. Machen Sie sich diesen Unterschied bewusst. Die Unterscheidung sollten Sie insbesondere dann treffen, wenn Sie sich nach einem anstrengenden Arbeitstag fragen, was Sie eigentlich heute alles gemacht haben.

Bleiben Sie bei einer Aufgabe

Wenn Sie eine Aufgabe begonnen haben, bleiben Sie mindestens 15 Minuten dabei. Lassen Sie sich nicht unterbrechen und unterbrechen Sie sich auch nicht selber. Notfalls können Sie einen Wecker stellen.

Sagen Sie „Nein“

Wenn Sie zeitknapp sind, dann lassen Sie sich nicht auf Verpflichtungen ein, die Sie zeitlich nicht bewältigen können. Bedenken Sie, dass aus einem „Kannst Du mal bitte schnell...“ schnell auch eine größere und zeitaufwendige Angelegenheit werden kann. Falls Sie öfter in die „Ja-Falle“ tappen, dann gewöhnen Sie sich an, um Bedenkzeit zu bitten: „Ich überleg’s mir und rufe in einer halben Stunde zurück.“ Melden Sie sich nach 30 Minuten zuverlässig wieder und sagen dann zu oder ab. In der Zwischenzeit hatten Sie Zeit zu überlegen, ob Sie der Bitte oder dem Angebot wirklich nachkommen können oder wollen. Hilfreich ist auch, sich die Bitte des anderen schriftlich geben zu lassen, manches erledigt sich dann von selbst. Eine solche Bitte erhöht zwar die Informationsflut, verschafft Ihnen aber Zeit.

Delegieren Sie

Delegieren kann man auch ohne Assistenzkräfte. Delegieren Sie an andere Kollegen oder Abteilungen, wenn Aufträge nicht zu Ihren Kernaufgaben gehören oder delegieren Sie Entscheidungen an Ihren Vorgesetzten: Was zuerst: Projekt A oder Projekt B?

Lassen Sie sich nicht unterbrechen

Schalten Sie Störungen aus und lassen Sie sich nicht ablenken. Seien Sie konsequent in Ihrem Vorhaben und gewöhnen Sie Kollegen, Mitarbeiter und Vorgesetzte an Ihre „stille Stunde“. Schließen Sie die Tür zu Ihrem Büro oder ziehen Sie sich in eine stille Ecke zurück. Man kann mit dem Laptop auch mal um 15:00 Uhr in der Kantine oder im Besprechungszimmer arbeiten.

 Legen Sie Denkpausen ein

Wenn die Aufmerksamkeit nachlässt, legen Sie eine Denk- und Entspannungspause ein. Schalten Sie einen Telefonie-, Formular- oder E-Mail-Block dazwischen und erledigen Sie mittelwichtige oder Routineaufgaben (eine so genannte „Aktive Pause“). Oder aber Sie machen wirklich Pause (= „Passive Pause“), z. B. mit Kurzentspannung (Augen zu, Schultern kreisen lassen), Schläfenmassage, Kaffee trinken, Blumen gießen ... Nach der Kurzerholung kehren Sie entspannt wieder zu Ihrer Aufgabe zurück.

 Übertreiben Sie nicht hinsichtlich Perfektion und Zeitaufwand

Bei einigen Aufgaben brauchen Sie nicht 150 % zu geben, manchmal reichen sogar weniger als 100 % aus. Das Pareto-Prinzip besagt, dass man mit einem relativ geringen Aufwand an Zeit, Energie, Kosten einen relativ hohen Ertrag erzielt: 20 % Aufwand genügen, um 80 % Ertrag zu erzielen. Suchen Sie sich aus der Menge der von Ihnen zu bearbeitenden Aufgaben die effektivsten 20 % heraus. Wer sich bei einer Liste von 10 Aufgaben mit den acht weniger wichtigen Aufgaben befasst, hat eben nur 20 % von dem erreicht, was eigentlich nötig gewesen wäre oder was man zuwege bringen wollte.

 Planen Sie Puffer für Unvorhergesehenes ein

Selbst bei bester Planung und konsequenter Umsetzung passiert es, dass Unvorhergesehenes dazwischen kommt. Wenn Sie dies von vorneherein in Ihre Tages- und Wochenplanung mit einbeziehen, sind Sie vor unliebsamen Überraschungen gefeit und geraten nicht in Zeitdruck. Wenn Sie sehr fremdbestimmt sind, dann verplanen Sie nur 60 % Ihrer Zeit und können dadurch flexibel und stressfrei auf unplanbare Angelegenheiten reagieren. Bleiben diese aus – umso besser, dann haben Sie sich selber ein Zeitgeschenk gemacht und Sie können mit Ihre wichtigen Aufgaben fortführen.

 Machen Sie Gehirnjogging

Verschiedene Untersuchungen belegen, dass regelmäßige mentale Muskeltrainings im Alltag (Lesen, Schach, Musizieren, Tanzen) mit einer Verbesserung der kognitiven Fähigkeiten einhergehen und auch der Entstehung von Demenz vorbeugen. Es lohnt sich also, den mentalen Muskel zu trainieren. Es gibt zahlreiche Bücher, Online-Versionen und Computerspiele, die Übungen für das mentale Training anbieten. Googeln Sie mal unter dem Stichwort „Gehirnjogging“.

 Meditation fördert Konzentration

Die Konzentrationsfähigkeit lässt sich auch mit Meditation verbessern: Zählen Sie Ihre Atemzüge beim Ausatmen, bis Sie bei 10 angekommen ist, dann fangen Sie wieder von vorne an. Das Zählen dient dazu, nicht an anderes zu denken. Ist man plötzlich bei Atemzug Nummer 17 hat man offenbar die Konzentration verloren. \



CHECKLISTE

Wenn die E-Mailerei nervt

E-Mails empfangen

- Erliegen Sie nicht der natürlichen Neugierde, morgens als erstes nachzusehen, wer Ihnen geschrieben hat. E-Mails haben Sogcharakter, und schon sind Sie mit vielen kleinen Anfragen stundenlang beschäftigt. Ihr Tagesplan wird torpediert. Nutzen Sie lieber die erste(n) Stunde(n), in denen Sie noch frisch und ausgeruht sind, um sich mit Ihren eigentlichen Aufgaben zu befassen.
- Nachdem Sie sich konzentriert, da unabgelenkt, mit Ihren Kernaufgaben beschäftigt haben, gönnen Sie sich als „aktive Pause“ einen Blick in Ihr E-Mail-Postfach. Bearbeiten Sie dann in Ruhe die eingegangenen Mails und entscheiden Sie, was Sie mit den Anfragen und Informationen tun wollen: Antworten, angefragte Dateien versenden, Mail in einem Ordner ablegen, Termine bestätigen oder Aufgaben in die To-Do-Liste eintragen, Mail löschen oder weiterleiten. Reservieren Sie sich mindestens 45 Minuten für die Bearbeitung. Blocken Sie die Zeit dafür in Ihrem (Outlook-)Kalender.

Nach Ihrer Mail-Bearbeitungsstunde sollten alle Mails aus dem Posteingang verschwunden sein. Belassen Sie gelesene Mails nicht im Posteingang, denn dort sind nur neu eingegangene Mails gut aufgehoben.



- Sichten Sie Ihre E-Mails zu bestimmten Zeiten und nicht öfter als zwei, drei Mal pro Tag. Morgens um 10:00 Uhr und nachmittags um 14:30 Uhr reichen aus, um ausreichend informiert zu sein. Wenn Sie ständig nach Ihren Mails schauen, ist das so, als ob Sie 40-mal am Tag in den Briefkasten schauen, ob Post auf traditionellem Wege gekommen wäre.
- Hilfreich ist auch, den Posteingang durch einen Filter in einen „internen Posteingang“ (Kollegen) und einen „externen Posteingang“ (Kunden) zu trennen. Diese Posteingangskörbe bearbeiten Sie mit unterschiedlicher Priorität. Den „internen Posteingang“ bearbeiten Sie einmal am Tag, den „externen Posteingang“ zweimal.
- Vergrößern Sie die Zeitspanne, mit der E-Mails abgerufen werden können von z. B. 10 Minuten auf 90 Minuten. Dann werden bei einem Acht-Stunden-Tag nur noch fünfmal die neu eingetroffenen E-Mails in den Posteingang geladen.




E-Mails senden

- Verschaffen Sie sich über die eingegangenen Mails einen Überblick, in dem Sie sie nach Eingangsdatum oder nach dem Absender sortieren. Letzteres macht dann Sinn, wenn sich viele Mails nach längerer Abwesenheit angehäuft haben, denn vieles hat sich zwischenzeitlich auch ohne Ihr Zutun von selbst erledigt.
- Vermeiden Sie, in „Minutenpausen“ Ihre Mails zu lesen. Das schafft unnötigen Stress, und Sie haben Ihren Kopf nicht mehr frei für das, worauf Sie sich konzentrieren sollten (z. B. auf Ihre Kernaufgabe, die Besprechung, auf das Seminar).
- Schalten Sie optische und akustische E-Mail-Ankündigungen ab. Diese verleiten nur dazu, Arbeiten, insbesondere wenn Sie unangenehm und anstrengend, aber notwendig sind, zu unterbrechen. Wenn Sie sich selber ständig ablenken lassen, verpufft viel Zeit und Energie. Außerdem besteht die Gefahr, dass man alte Arbeit nicht wieder aufnimmt.
- Wer E-Mails sät, wird E-Mails ernten: Mengenmäßig gibt es zwischen Posteingang und Postausgang eine klare Abhängigkeit. Das E-Mail-Volumen ist also selbst generiert. Als Daumenwert kann gelten: Bei einem Postausgang von 50 E-Mails pro Tag erhält man 30 Antworten.
- Hilfreich bei der Frage, welche Mails Sie nicht zu schreiben brauchen, ist die „Stockwerksfrage“: „Würde ich diese Mail auch schreiben, wenn ich sie ausdrucken und dann persönlich drei Stockwerke höher zum Empfänger tragen müsste?“
- Die Betreffzeile ist unbedingt auszufüllen (das Nichtvorhandensein einer Betreffzeile ist für viele Empfänger ein Löschkriterium). Die Betreff-Zeile muss bereits alle wichtigen Informationen der E-Mail enthalten. Hilfreich ist es auch, mit dem ersten Wort in der Betreffzeile anzukündigen, zu welcher Kategorie die Mail gehört: Einladung, Angebot, Termin. Ist Ihre Mail wichtig, dann schreiben Sie das in die Betreffzeile. Vertrauen Sie den roten, inflationär gebrauchten Ausrufezeichen nicht.



CHECKLISTE

- Nutzen Sie die Einzeilen-E-Mail. Bei dieser Art von Mail steht die gesamte Information in der Betreffzeile. Die Mail braucht nicht geöffnet und kann sofort wieder gelöscht werden. Sie können zum besseren Verständnis für den Empfänger ein Kürzel verwenden und dieses an das Ende der Betreffzeile stellen: EOM (End of Message). Natürlich muss der Empfänger das Kürzel kennen.
 - Überlegen Sie vor dem Absenden einer Mail immer, welchen Nutzen hat der Empfänger von der Mail, welche Aktivität erwarten Sie von ihm und ... was wäre, wenn der Empfänger diese Mail nicht erhalten würde?
 - Gehen Sie respektvoll und vorsichtig mit den Funktionen „Weiterleiten“ und „Allen Antworten“ um. Generieren Sie keine Kettenmails und wählen Sie die Empfänger Ihrer Mail bedacht aus. Es ist unhöflich, einen seitenlangen Informationsaustausch ungefiltert und unaufbereitet zu versenden, da der oder die Empfänger sich zeitraubend durch einen langatmigen Informationswust durcharbeiten müssen.
 - Vermeiden Sie Lese- und Empfangsbestätigungen, das generiert nur unnötiges Mailaufkommen und besagt letztlich meist nichts.
- 
 - Seien Sie zurückhaltend mit Cc oder gar mit Bc. Es muss nicht jeder über alles informiert werden. Das Informationsbedürfnis anderer ist in der Regel nicht so groß, wie der Sender das glaubt. Die bequeme Haltung, ich habe ja alle informiert und bin daher aus der Verantwortung, garantiert noch lange nicht, dass Cc-Empfänger die Information auch lesen.
 - Setzen Sie andere nicht unter Druck, in dem Sie sonntags abends um 23:00 Uhr Mitarbeiter oder Kollegen Mails schicken. Tun Sie das als Chef, zeugt das nicht unbedingt von vorbildlichem Verhalten. \

Noch mehr Tipps finden Sie bei Weick, G. & Schur, W. (2008): Wenn E-Mails nerven.

Service

- **Regelwerk Arbeitsschutz**
 Auf das Regelwerk Arbeitsschutz der UK PT können Sie zugreifen über www.ukpt.de » Medien » Mediendatenbank » Kompendium Arbeitsschutz
- **Medien zum Arbeitsschutz**
 Medien zum Arbeitsschutz der UK PT finden Sie im „Interaktiven Medienkatalog der UK PT“ www.ukpt.de » Medien » Interaktives Medienverzeichnis
- **Formulare**
 Formulare können Sie über das Internet bekommen: www.ukpt.de » Service » Formulare
- **Seminarprogramm**
 Das Seminarprogramm der UK PT finden Sie unter www.ukpt.de » Seminare » Interaktives Verzeichnis
- **Ansprechpartner**
 Ansprechpartner der UK PT finden Sie unter www.ukpt.de » Service » Ansprechpartner
- **Internet-Links**
www.baua.de
www.praevention-online.de
www.arbeit-und-gesundheit.de
- **Service-Center der UK PT**
 Telefon: 07071 933-0
 Fax: 07071 933-4399
 E-Mail: info@ukpt.de
 Internet: www.ukpt.de
- **UK PT Spezial – weitere Themen**
 UK PT Spezial-Hefte zu weiteren Themen finden Sie unter www.ukpt.de

2010 / MatNr 670-095-138

Impressum

Themenheft der Unfallkasse Post und Telekom (UK PT), Körperschaft des öffentlichen Rechts

Herausgeber und Verleger:
Unfallkasse Post und Telekom

Geschäftsführer: Dr. Rudi Vetter
 Anschrift:
 Unfallkasse Post und Telekom
 Europaplatz 2
 72072 Tübingen

Texte: Dr. Fritz Wiessmann, Arbeits- und Organisationspsychologin der UK PT

Konzept und Design, Gesamtgestaltung:
 steindesign – Agentur für kreative Business-Lösungen, Hannover

Typografie und Layoutelemente:
 Dorota Wojcicki-Wehnert

Bildnachweis:
 Titel: istockphoto.com
 S. 2: istockphoto.com
 S. 4, 6, 7, 9: Dominik Buschardt

S. 10: istockphoto.com
 S. 12, 13: istockphoto.com
 S. 14: fotolia
 S. 15, 16, 17: istockphoto.com
 S. 18, 19: fotolia
 S. 20, 21: istockphoto.com

Druck:
 Druckerei Werbedruck Schreckhase GmbH
 Dörnbach 22
 34286 Spangenberg

Alle Urheber- und Verlagsrechte sind vorbehalten. Der Rechtsschutz gilt auch für Vervielfältigungen, Übersetzungen, Mikroverfilmung und die Einspeicherung und Verarbeitung in elektronischen Systemen.

Verwendung unter Quellenangabe erwünscht.



Voller Einsatz für unsere Versicherten.

Wir beraten Sie in allen Fragen
zu den Themen Arbeitssicherheit
und Gesundheitsschutz.

www.ukpt.de

www.ukpt.de

 **UK PT**
Unfallkasse
Post und Telekom