

in: Frankfurter Rundschau am 20. August 2007

## **Keine ruhige Minute**

E-Mail, Handy, SMS – zu viele Ablenkungen führen zu Bürowahnsinn

von Heike Leitschuh

Sie kommen erholt und gut gelaunt aus Ihrem Sommerurlaub zurück. Zwei, drei, vielleicht vier Wochen haben Sie kaum telefoniert und keinen Computer gesehen. Der erste Kontakt mit Ihrem E-Mailprogramm aber sagt Ihnen: „Sie haben 232 ungelesene Mails.“ Da bricht Ihnen schon wieder der Schweiß aus, diesmal nicht von 35 Grad im Schatten ...

Die moderne Bürokommunikation macht Vieles leichter und schneller. Doch sie kann auch ein Fluch sein. Ständig wird man bei einer Arbeit von Telefon, E-Mail, Handy oder Fax unterbrochen. 51 Prozent aller Beschäftigten haben Probleme im Umgang mit der wachsenden Zahl von E-Mails und 21 Prozent bezeichnen sich gar als süchtig danach, so eine Studie des Aschheimer Softwarehauses Symantec. Angeblich, so schreibt das Magazin brandeins in seiner Juli-Ausgabe, schrumpft die Zeit, die sich Mitarbeiter in Unternehmen noch am Stück auf ihre eigentliche Aufgabe konzentrieren können, auf elf Minuten. Parallel springen sie zwischen bis zu zwölf Projekten hin und her. Für Führungskräfte gilt das ganz besonders. Das stresst nicht nur, darunter leidet auch die Effektivität der Arbeit, die Fehlerquote steigt. Ein amerikanisches Beratungsunternehmen behauptet, die US-Wirtschaft büße so rund 588 Milliarden US-Dollar jährlich ein. Klaus Moser von der Uni Erlangen-Nürnberg hält nicht viel von solchen Zahlenspielen. Seines Erachtens gibt es zu diesem Thema noch keine wirklich seriöse Studie. Doch das Thema sei wichtig. „Die Unternehmen interpretieren dies meist noch nicht als Stressproblem und erkennen nicht, dass es etwas mit der Organisation ihrer Arbeitsprozesse zu tun hat“, sagt der Wirtschaftspsychologe. Um Büroräume einzusparen, werden virtuelle Teams gebildet, die per E-Mail verbunden sind „Das funktioniert oft nicht gut, weil es Verständigungsprobleme gibt. Es fehlt eine E-Mail-Etikette. Die Mail ist etwas zwischen gesprochenem Wort und Brief. Da kommt es leicht zu Missverständnissen.“ Die haben dann wieder Nachfragen und noch mehr E-Mail-Kommunikation zur Folge. Manchmal gibt es auch Ärger. Ein unbedarftes Wort, flapsig dahin geschrieben und schon folgt eine heftige Reaktion.

Es scheint also gar nicht so sehr die Fülle der Informationen, die wir täglich zu bewältigen haben, sondern deren Qualität, die Probleme schafft. „Der Umgang mit den neuen Medien verlangt von ihren Nutzern kulturelle Kompetenz. Mailen ist nicht so leicht wie telefonieren“, findet Klaus Moser. Vor allem müsse man die Grenzen des Mediums erkennen. Es gäbe Themen, bei denen empfiehlt es sich, gleich zum Telefon zu greifen oder das direkte Gespräch zu suchen. „Wir brauchen Vertrauensbeziehungen.“ Manche, wie das Pharmaunternehmen Pfizer in Karlsruhe schulen ihre Beschäftigte im professionellen Umgang mit E-Mails. Dazu gehört auch, wer überhaupt welche Infos kriegen soll. Denn die Unsitte, alle möglichen Kollegen in Kopie zu setzen, erhöht die Datenflut unnötig, führt aber nicht unbedingt dazu, dass man besser informiert ist. Im Gegenteil: Wichtiges wird eher übersehen.

Die neuen Medien beschleunigen auch die Arbeitsweise. Heute erwarten Kunden wie selbstverständlich, dass man ihre Mail binnen weniger Stunden beantwortet. Deshalb schauen sich die Beschäftigten alle Naselang die neuen Mails an, unterbrechen, was sie gerade tun. Die

Klienten der Kronberger Business-Trainerin Renate Kluge nennen immer häufiger „E-Mails erledigen“ als Stressor. „Der Druck steigt. Die Fähigkeit, sich immer schnelleren Anforderungen gewachsen zu fühlen, ist eine wichtige Kompetenz in der heutigen Arbeitswelt.“ Deswegen bietet die Beraterin neuerdings „Resilienztrainings“ an. Schnelle Reaktionen sind aber nicht immer gute Reaktionen. Vieles, was da so in aller Eile in die Tasten gehackt wird, provoziert Nachfragen. Nicht zu vergessen: Auch die Entscheidung vieler Unternehmen, Sekretariate, die auch Informationsfilter sind, einzusparen, rächt sich. „Personaleinsparungen und kürzere Projektlaufzeiten haben den Druck auf die Beschäftigten enorm erhöht“, sagt Max Geray vom Institut für Arbeitsschutz und Betriebsökologie in Hamburg. „Das Thema E-Mails kommt nur noch on top dazu“.

Warum aber ist der Drang so groß, viel zu oft „mal eben schnell die Mails zu checken“? „Da ist auch der Reiz des Neuen“, meint Moser. „Evolutionenbiologisch wollen wir immer wissen, was passiert, wovon wir uns zu wappnen haben.“ Manchmal ist es aber schlicht der Drang, sich abzulenken, weil die Aufgabe, die man gerade zu bewältigen hat, nicht so einfach ist. Eines ist aber sicher einfach, wenn man Ruhe braucht: Mobiltelefon abschalten und sich die Neuzugänge der Mails weder optisch noch akustisch anzeigen lassen. Doch – das geht.