

Thema



Foto: KK

„Wenn wir ständig abgelenkt werden von dem was wir tun, sind wir nur mehr zu 40 Prozent leistungsfähig.“

Bernd Hufnagl, Hirnforscher und Berater

Nur einen Klick von der Ablenkung entfernt

Wer meint, im beruflichen Alltag alles zu geben, irrt. Tatsächlich sind es nur 40 Prozent. Ablenkungen durch E-Mails, Telefon, Kollegen oder Mitarbeiter nehmen zu und lassen uns durchschnittlich elf Minuten konzentriert an einer Aufgabe arbeiten.

Ein Telefonat auf dem Weg zur Arbeit, zwischendurch Facebook-Benachrichtigungen lesen, Anfragen von Mitarbeitern beantworten oder via Skype mit dem Geschäftspartner konferieren – und während die ersten E-Mails gelesen werden, trudeln bereits die nächsten herein: Für viele gehört dieses Szenario, das konzentriertes Arbeiten nicht mehr möglich macht, zum Alltag. Die Folgen sind aktuellen Studien zufolge dramatisch: 57

Prozent der begonnenen Arbeiten werden nicht fertiggestellt, die Produktivität sinkt rapide. Zudem gehe die Fähigkeit, aufmerksam zu sein, verloren, Hektik, Ungeduld und Vergesslichkeit nehmen zu und auch die Fähigkeit, Wichtiges von Unwichtigem zu unterscheiden, nimmt ab.

Der Hirnforscher und Managementberater Bernd Hufnagl kennt das Problem und die Hintergründe. „Unser Hirn ist nicht für

bewusstes Multitasking geschaffen. Wenn wir konzentriert an etwas arbeiten, etwa an einer Excel-Tabelle, und es poppt eine E-Mail-Benachrichtigung auf, lenkt uns das ab. Wir müssen uns merken, woran wir gerade gearbeitet haben, und das dann wiederherstellen. Diese Wiederherstellungsarbeit kostet so viel Kraft, dass unsere Leistungsfähigkeit auf 40 Prozent sinkt.“ Im Verlauf einer Stunde bleiben somit unter dem

Strich nur etwa 20 Minuten für konzentriertes Arbeiten übrig.

Alle elf Minuten abgelenkt

Wie rasch man sich ablenken lässt, zeigt eine Studie, die 2000 Mitarbeiter über ein Jahr lang in ihrem Verhalten beobachtet hat. Ein Fake-E-Mail, das an alle ausgesandt wurde, klickten die Empfänger nach durchschnittlich knapp zwei Sekunden an, um sie zu lesen. „Dieses Verhalten entspricht der urzeitlichen Reaktion auf das Rascheln im Gebüsch mit ständiger Neugier und Reaktionsbereitschaft“, erklärt Hufnagl.

Durchschnittlich alle elf Minu-

IN ZAHLEN

2

► **Sekunden** dauert es im Durchschnitt, bis auf ein E-Mail-Pop-up-Fenster reagiert und das E-Mail gelesen wird.

11

► **Minuten** wird ohne Unterbrechung gearbeitet, dann folgt bereits die erste Ablenkung – von außen oder von innen.

40

► **Prozent** – auf diesen Wert sinkt die Leistungsfähigkeit, wenn Unterbrechungen den Arbeitsalltag bestimmen.

SO GEHEN SIE MIT ABLENKUNGEN UM



Foto: Rie-Press

„Ablenken lasse ich mich höchstens von den Kunden selbst, wenn sie mir von ihren Urlaubserlebnissen erzählen. Da höre ich gerne zu. Wenn zwischendurch das Telefon läutet, biete ich einen Rückruf an. Ich kann mich immer nur um einen Kunden kümmern, drei zugleich beraten, das geht einfach nicht.“

Erich Aichholzer,
Rico Reisen, Spittal



Foto: Lobitzer

„Tagsüber führe ich viele Telefonate und arbeite E-Mails rasch ab. Am Ende des Tages kann das schon sehr ermüdend sein. Die produktive Kreativarbeit fängt dann meist erst an, wenn andere Dienstschlus haben. An Fenstertagen, wenn weniger los ist, ist es fast irritierend, wenn ich das E-Mail-Klingeln nicht höre.“

Sigrid Bostjancic,
bos.s Grafik, Klagenfurt



Foto: Eggi

„Den Kunden schenken meine Mitarbeiter und ich immer volle Aufmerksamkeit. Von E-Mails werden wir nicht abgelenkt, die werden von der Buchhaltung bearbeitet. Spätestens nach dem fünften Läuten muss das Telefon abgehoben werden, egal von wem. Für Rückrufe haben wir dafür ein eigenes Telefonnotiz-System.“

Gerhard Picker,
Farben Schellander, Klagenfurt

ten wird man aus der Arbeit herausgerissen. Und kommen die Ablenkungen und Arbeitsunterbrechungen nicht von außen – wie durch ein Telefonat, ein E-Mail, einen Kollegen oder Mitarbeiter –, dann kommen sie von innen. „Das Problem ist, dass wir uns an die Häufigkeit der Ablenkungen gewöhnen und beginnen, uns selbst abzulenken“, weiß Hufnagl.

Bis man zurückfindet, vergehen an die 20 Minuten. „Wir arbeiten nämlich dazwischen noch an zwei zusätzlichen Aufgaben weiter und leisten sogenannte Beruhigungsarbeit, bei der wir uns überzeugen, dass für die anderen Aufgaben noch Zeit bleibt.“

Um wieder produktiver zu wer-

den, rät der Hirnforscher dazu, Ablenkungen von außen zu reduzieren. Denn so wie man sich auf Ablenkungen einstelle, könne man sich auch an unterbrechungsfreie Zeiten gewöhnen. „Wenn man so aus elf Minuten wieder 15 machen kann, ist schon was gewonnen.“ Weitere Tipps von Hufnagl lesen Sie in der Box.

TIPPS FÜR KONZENTRIERTES ARBEITEN

- ▶ Reduzieren Sie die Möglichkeiten, von außen abgelenkt zu werden – das fängt etwa beim Deaktivieren von Pop-up-Fenstern für E-Mail-Benachrichtigungen an.
- ▶ Notieren Sie Dinge, die zwischendurch an Sie herangetragen werden. Speichern Sie Erinnerungen ein, um nicht permanent daran denken zu müssen.
- ▶ Überlegen Sie, was Sie an einem Tag erledigen wollen, und definieren Sie auch, was Sie nicht erledigen möchten.
- ▶ Legen Sie nur jene Dinge vor sich auf den Schreibtisch, die Sie an diesem Tag erledigen wollen. Kommt Neues dazu, räumen Sie Altes weg. So sehen Sie, was Sie an dem Tag geschafft haben – das Belohnungszentrum im Hirn wird aktiviert.
- ▶ Bereiten Sie sich auf wichtige Gespräche nicht nur inhaltlich vor, sondern trainieren Sie Ihre Konzentration: Lassen Sie Qi-Gong-Kugeln je zwei Minuten in jeder Hand kreisen, ohne dass sie einander berühren. Diese Übung stärkt die Aufmerksamkeit für die folgende Stunde.



Foto: Fotolia

Kein Hirn fürs Multitasking

Mit dem Kunden telefonieren, dem Kollegen signalisieren, dass man gleich zum Meeting komme, nebenbei ein E-Mail lesen und das alles bei voller Aufmerksamkeit? Geht nicht, sagt die Hirnforschung. Die Aufmerksamkeit kann man nicht auf parallele Handlungen richten, vergleichbar sei sie mit einer Taschenlampe, die in einen dunklen Raum leuchtet. Nur dorthin, wo die Taschenlampe hinstrahlt, kann man seine Aufmerksamkeit lenken. Bei Burn-out-Patienten sei häufig zu bemerken, dass sie mit ihrer Aufmerksamkeit ständig hin und her springen.