

Organisations- und technische Hilfsmittel effektiv nutzen

Andreas Zimmer

- 2.1 Die Arbeitsumgebung und den Schreibtisch organisieren – 27**
 - 2.1.1 Prinzip 1: Störungsfreiheit – 28
 - 2.1.2 Prinzip 2: Persönlicher Raum – 28
 - 2.1.3 Prinzip 3: Übersicht und Ordnung – 30
- 2.2 PC-Arbeit Multitasking-gerecht gestalten – 31**
- 2.3 Externe Speicher als Gedächtnishilfen nutzen – 32**
- 2.4 Mit der Informationsüberlastung umgehen – 34**
 - 2.4.1 Relevanz von Unterbrechungen prüfen – 36
 - 2.4.2 Umgang mit E-Mails – 37
 - 2.4.3 Erreichbarkeit begrenzen und Informationskanäle aktiv nutzen – 40
 - 2.4.4 Rationell telefonieren – 43
- 2.5 Zurück zum Fallbeispiel – 44**
 - Literatur – 45**

Wie schafft man an seinem Arbeitsplatz die nötige Übersicht, um Ablenkungen zu widerstehen und effizient zu arbeiten? Wie kann man sich der Informationsflut, der wir alle ausgesetzt sind, zumindest ein Stück weit entziehen? Was können wir gegen den Druck ständiger Erreichbarkeit unternehmen? Das folgende Kapitel geht auf die Einrichtung des Arbeitsplatzes und den Umgang mit technischen Hilfsmitteln ein. Es beginnt mit einer effizienten Büro- und Schreibtischorganisation und der Anpassung der PC-Arbeit an Multitasking-Anforderungen. Es stellt verschiedene Möglichkeiten vor, wie wir unser Arbeitsgedächtnis durch externe Speicher entlasten können, um uns besser auf aktuelle Aufgaben zu konzentrieren. Es widmet sich mehreren Techniken, die helfen, besser mit der Informationsflut umzugehen. Dazu gehören u.a. der Umgang mit Störungen und Unterbrechungen, das Bearbeiten von E-Mails, der Umgang mit der Erreichbarkeit und das effiziente Telefonieren.

Fallbeispiel

Frau W., 34, arbeitet seit gut einem Jahr im zentralen IT-Support eines Unternehmens mit bundesweit 25 Standorten. Sie wurde eingestellt, um die Standorte bei der Einführung des zentralen Datenmanagements zu unterstützen. Zusätzlich soll sie diese auch bei EDV-Problemen beraten. Da sehr viele Fragen an ihrer Hotline einlaufen, verbringt sie ihre Arbeitszeit überwiegend mit Betreuungsaufgaben. Mit der Erstellung schriftlicher Dokumente zum Datenmanagement hinkt sie dagegen seit Monaten hinterher. Obwohl ihr bei der Einstellung zusätzliches Personal in Aussicht gestellt wurde, ist Frau W. immer noch die einzige Mitarbeiterin im zentralen IT-Support. Auch in fachlichen Fragen ist sie auf sich allein gestellt: Ihr Vorgesetzter, Herr S., ist Marketing-Spezialist. Frau W. teilt sich das Büro mit Frau L., einer sehr agilen Mitarbeiterin der Öffentlichkeitsarbeit. Frau W. fühlt sich durch ihr Verhalten oft gestört, vor allem wenn sie sich bei der Telefonberatung auf das Anliegen ihres Gegenübers konzentrieren muss.

Die Mitarbeiterin im Fallbeispiel hat immer wieder versucht, sich mit dieser ungünstigen Arbeitssituation zu arrangieren. Bisher waren diese Versuche jedoch erfolglos. So blieb ihre Bitte um ein eigenes Büro wegen angeblicher Raumnott in der Zentrale unerhört.

Wie ging dieser Fall nun weiter? In einem Gespräch mit Frau T., einer erfahrenen Berufskollegin, räumte sie vor kurzem ein, »mit ihrem Latein am Ende« zu sein. Da ihr die junge Kollegin Leid tat, versprach Frau T., ihr bei der Arbeit »mal über die Schulter zu schauen«. Vielleicht falle ihr ja noch ein, was sich optimieren ließe. Frau T. beobachtete ihre junge Kollegin über drei Stunden und machte sich dabei Notizen. Bei einem Kaffee in der Kantine gab sie Frau W. folgende Rückmeldung: »Dass du mit Frau L. nicht in das gleiche Büro gehörst, war mir schon vorher klar. Aber ich bin mir auch sicher, dass sich an der Arbeitsplatzgestaltung noch manches ändern lässt, damit du ungestört arbeiten kannst. Mir ist auch aufgefallen, dass du bei

der EDV-Beratung am Telefon oft sehr lange nach den Unterlagen suchen musst. Auch dauern deine Telefonate insgesamt zu lange. Das Ordnungssystem auf deinem Schreibtisch habe ich nicht durchschaut. Außerdem wimmelt es auf deinem Schreibtisch und am PC von Post-its – ich kann mir nicht vorstellen, dass du da noch durchblickst! Dann habe ich mich gefragt, ob es wirklich sinnvoll ist, die Hotline über den ganzen Tag anzubieten. Bisher jedenfalls wirst du bei deinen Aufgaben immer wieder rausgerissen. Kein Wunder also, dass du kaum vorankommst.« Auch den Umgang mit den vielen E-Mail-Anfragen, die Frau W. erhält, sieht die Kollegin kritisch: »Du bist viel zu viel Zeit damit beschäftigt, aus der Menge der Mails die für dich relevanten rauszufischen. Und wenn du immer gleich morgens damit beginnst, verzettelst du dich und bekommst deine wichtigen Aufgaben nicht geschafft. Insgesamt wundert es mich überhaupt nicht, dass du selten vor sechs, halb sieben aus dem Büro kommst.«

Wir können annehmen, dass die Kritik der erfahrenen Kollegin bei Frau W. nachwirken wird, zumal sie sich ohnehin in keiner komfortablen Lage befindet. Doch viel wichtiger ist die Frage, was sie aktiv an ihrer Situation verändern kann. Die Kollegin hat in ihrem Feedback gleich mehrere offene »Baustellen« am Arbeitsplatz von Frau W. angesprochen:

- die Gestaltung ihrer Arbeitsumgebung und ihre Schreibtischorganisation,
- die Organisation ihrer Arbeit am PC, insbesondere die Nutzung von Gedächtnishilfen,
- ihr Umgang mit E-Mails, ihrer Erreichbarkeit und den vielen Telefonaten, die zu ihrer Arbeit gehören.

Dieses Kapitel wird die genannten Themen eingehend beleuchten und hierzu konkrete Handlungsempfehlungen vermitteln. Am Ende des Kapitels werde ich wieder auf das Fallbeispiel zurückkommen. Welche Empfehlungen wird Frau W. umsetzen können, und wird sich ihre Arbeitssituation dadurch entspannen?

Handlungsfelder im Fallbeispiel
und Themen dieses Kapitels

2.1 Die Arbeitsumgebung und den Schreibtisch organisieren

Die Bedeutung der Arbeitsumgebung wird häufig unterschätzt. Gestaltungselemente wie Architektur, Licht, Farbe oder Ergonomie wirken überwiegend unbewusst auf Wohlbefinden und Arbeitsleistung. Wichtig bei der Arbeitsplatzgestaltung ist das Verständnis von Grundbedürfnissen der Arbeitnehmer (Jordan 2007). Wenn ich im Folgenden erläutere, wie Arbeitnehmer/innen ihre Umgebung besser an Multitasking-Anforderungen anpassen können, werde ich meine Empfehlungen nach drei Aspekten ordnen: dem Bedürfnis nach Störungsfreiheit, nach persönlichem Raum sowie nach Übersicht und Ordnung.

Arbeitsplatzgestaltung wird
häufig unterschätzt

Viele Störungen verhindern
effizientes Arbeiten

In Großraumbüros starke
Lärmbelastung durch Gespräche

Persönlicher Raum bietet Schutz,
Territorialität und Kontrolle

2.1.1 Prinzip 1: Störungsfreiheit

Multitasking stellt hohe Anforderungen an die Aufmerksamkeit und Konzentration (► Kap. 1). Eine Arbeitsumgebung, die viele Störquellen, Ablenkungen und Unterbrechungen bereithält, ist kaum geeignet, solchen Anforderungen dauerhaft gerecht zu werden. Leider genügen viele Arbeitsumgebungen nicht dem Anspruch weitgehender Störungsfreiheit: Im Zuge der Flexibilisierung der Arbeitswelt wurde in den letzten Jahrzehnten das traditionelle Einzelbüro zunehmend gegen moderne Bürokonzpte eingetauscht. Bürogebäude wurden mit Zellenbüros, Großraumbüros, Kombi- und Gruppenbüros ausgestattet, damit sie den Anforderungen nach mehr Kommunikation und nach projektbezogener Teamarbeit Rechnung tragen (Spath et al. 2011).

Wenn solche Bürokonzpte überhaupt die Kommunikation und Vernetzung fördern – was die Forschung nicht eindeutig bestätigt –, so geschieht dies häufig um den Preis hoher psychischer Kosten. In einer Felduntersuchung wurden die Belastungen in Großraumbüros mit jenen in kleinräumigen Büroumgebungen verglichen (Windlinger u. Zäch 2007). Es zeigte sich, dass die Belastung durch die Arbeitsumgebung in Großraumbüros deutlich höher war. Dies war vor allem der Lärmbelastung durch Gespräche der Kollegen im gleichen Büro geschuldet.

► **Wenn Gespräche einen hohen Informationsgehalt haben, werden Nebengeräusche als besonders störend erlebt. Mögliche Folgen sind eine höhere Fehlerquote und ein stärkeres Bedürfnis nach anschließender Erholung. Bei anspruchsvoller Kommunikation sollten daher Störreize z.B. durch Benutzen eines Kopfhörers oder durch einen Raumwechsel weitgehend ausgeschaltet werden.**

Eine weitere Studie (Lee u. Brand 2005) konnte zeigen, dass mehr Ablenkungen am Arbeitsplatz zu einer geringeren Zufriedenheit mit der Arbeitsumgebung beitrugen. Sie förderten darüber hinaus die Präferenz der Beschäftigten, in einem Einzelbüro zu arbeiten.

2.1.2 Prinzip 2: Persönlicher Raum

Neben weitgehender Störungsfreiheit sollte ein Arbeitsplatz mit Multitasking-Anforderungen auch den Bedürfnissen nach Schutz, Territorialität und Kontrolle genügen. Da Menschen grundsätzlich nach Sicherheit streben, präferieren sie Umgebungen, die Schutz und Rückzugsmöglichkeiten bieten. Bestimmt haben Sie schon einmal beobachtet, dass manche Mitarbeiter, wenn man sie machen lässt, ihren Arbeitsplatz wie ihre »eigenen vier Wände« einrichten (Jordan 2007, S. 85). Das ist sicherlich ein extremes Beispiel für Territorialitätsver-

halten, doch macht es das Bedürfnis der meisten Beschäftigten nach einem persönlichen Raum deutlich.

Der persönliche Raum

Menschen haben ein mehr oder weniger stark ausgeprägtes Bedürfnis nach einer Zone, die räumliche Distanz zu anderen Menschen zulässt (»personal space«, Hall 1976). Der unmittelbare Umraum gehört zur persönlichen Integrität, er wandert wie eine »Blase« mit und wird gegen Einengung verteidigt. Dieser Schutzraum wird mit dem Lebensalter größer. Die Größe dieser Zone hängt aber auch mit Merkmalen der Person (Introvertierte, Ängstliche, Aggressive brauchen mehr Raum) und der Kultur (z.B. ist der persönliche Raum der Engländer größer als jener der Araber) zusammen. Die Kontroll- und Schutzfunktion des persönlichen Raums wird gewährleistet, indem genügend Platz zur Verfügung gestellt wird.

Auch am Arbeitsplatz ist die individuelle Regulierbarkeit der Umgebungsbedingungen von Bedeutung: Lee und Brand (2005) fanden in ihrer Studie, dass die Beeinflussbarkeit der physischen Ausstattung am Arbeitsplatz die Arbeitszufriedenheit erhöhte. Dieses Bedürfnis ließ sich in Zellenbüros und flexiblen Büroformen leichter erfüllen als in Großraum-, Kombi- und Gruppenbüros. Eine besondere Gefährdung des persönlichen Raums stellen »non-territoriale« Bürokonzepte dar. Hier ist die feste Zuordnung von Arbeitsplatz und Mitarbeiter aufgehoben, indem der Arbeitsplatz, die Büroeinrichtung und die Arbeitsmittel von mehreren Personen gemeinsam genutzt werden (»Sharing-Konzept«). Eine Felduntersuchung (Elsbach 2003) zeigte, dass ein Teil der Beschäftigten ihre Arbeitsplatzidentität durch eine solche Arbeitsumgebung als bedroht ansah. Durch den Austausch und Wechsel der Arbeitsumgebung hatten die Mitarbeiter nicht mehr die Möglichkeit, ihren Arbeitsplatz zu personalisieren und abzugrenzen, indem sie z.B. persönliche Dinge aufstellten. Die Bedrohung der Arbeitsplatzidentität kann sich wiederum negativ auf das Wohlbefinden und auf die Arbeitsleistung niederschlagen.

Was aber tun, wenn nur wenig persönlicher Raum vorhanden ist und keine Möglichkeit zur Einzelarbeit besteht? Für den Fall, dass mehrere Personen im gleichen Büro arbeiten müssen, können folgende Ansätze zur *Büroraumgestaltung* weiterhelfen (Jordan 2007; Spath et al. 2011):

Arbeitnehmer »personalisieren«
ihre Umgebung

Gestaltung von Mehrpersonen-
und Großraumbüros

Versetzte Sitzposition In Büros, die von zwei Mitarbeitern genutzt werden, ist immer noch die »Blockstellung« weit verbreitet, bei der die Beschäftigten einander frontal gegenüber sitzen. Diese Lösung schafft psychologisch die meisten Probleme, da wir in dieser Position permanent unserem Gegenüber ausgesetzt sind. Sympathie

spielt hierbei übrigens kaum eine Rolle. Vielmehr fühlt sich der Beschäftigte durch die bloße Anwesenheit seines Nachbarn abgelenkt und sich selbst bei der Arbeit permanent beobachtet. Häufige Folgen dieser Position sind ein Verlust an Leistungsfähigkeit und die Schaffung künstlicher Barrieren, was das Büro optisch unruhig macht. Ein Kompromiss, der für die meisten Beschäftigten gut zu akzeptieren ist, stellt die versetzte Sitzposition dar. Dabei können die Beschäftigten aneinander vorbeischaun, aber auch jederzeit das Gespräch suchen, wenn sie dies möchten.

Sichtschutz anbringen Zusätzlich kann in Büros mit mehreren Personen die Sichtweite beispielsweise durch geschickt positionierte Pflanzen begrenzt werden. Durch einen Sichtschutz kann der Mitarbeiter nach Belieben zwischen Konzentration und Kommunikation wechseln.

Trennwände anbringen Vor allem in Großraumbüros können auch Trennwände dabei helfen, die persönliche Zone besser zu schützen. Dabei handelt es sich um frei stehende, mobile Stellwände, in der Regel mit transparenter, also Licht durchlassender Glasfüllung. Obwohl sie kaum akustische und visuelle Abschirmung gewährleisten, teilen sie die verfügbare Fläche in Zonen, die einen persönlichen Schutzraum bieten.

2.1.3 Prinzip 3: Übersicht und Ordnung

Ordnung auf dem Schreibtisch

Übersicht und Ordnung sind weitere wichtige Gestaltungsaspekte einer menschengerechten Arbeitsumgebung (Jordan 2007). Menschen haben ein Bedürfnis nach Kontrolle, sie wollen die Situation, in der sie sich befinden, durchschauen und zukünftige Handlungen planen können. Ordnung und Klarheit der Umgebung befriedigen dieses Bedürfnis und machen dadurch den Weg für effizientes Arbeiten frei. Übersicht und Ordnung werden nicht nur in der persönlichen Arbeitsplanung (► Kap. 3), sondern auch an der Gestaltung von **Schreibtisch- und Ablagesystem** sichtbar. Jeder Aktenstapel erinnert an Unerledigtes, erzeugt Druck und Schuldgefühle und bindet die so knappe Ressource der Aufmerksamkeit. Das »kreative Chaos des Genies« ist ein Märchen, das chaotische Persönlichkeiten gerne aus Selbstschutz verbreiten, jedoch entbehrt es jeder Grundlage.

Tipps zur Arbeitsplatzgestaltung

Folgende Empfehlungen unterstützen dabei, ablenkende Unordnung zu bekämpfen und mehr Überblick in der unmittelbaren Arbeitsumgebung zu gewinnen (Spath et al. 2011):

Sitzposition Ein absolutes Tabu stellt die Positionierung von Schreibtisch und Bürostuhl mit dem Rücken zu Verkehrswegen dar. Schon Bewegungen in der Peripherie unseres Sehfeldes lenken uns vorübergehend von der Arbeit ab. Schutzlosigkeit im Rücken jedoch

beschäftigt unser Gehirn permanent, sodass ein effizientes Arbeiten kaum möglich ist.

Arbeitsfläche Die Arbeitsfläche sollte ausreichend groß sein, und zwar mindestens 160 cm breit und 80 cm tief, damit die Arbeitsmittel angemessen angeordnet werden können. Arbeitsmittel und Unterlagen sollten nicht über die Arbeitsfläche hinausragen, dies erzeugt Unruhe.

Anordnung der Arbeitsmittel Häufig genutzte Mittel wie Bildschirm und Tastatur sollten möglichst zentral auf der Arbeitsfläche angeordnet werden. Seltener genutzte Arbeitsmittel, z.B. Telefon und Unterlagen, können seitlich aufgestellt werden.

Ablagen aus dem Sichtfeld verbannen Ablagen, wie z.B. Aktenordner, Ablagekörbchen oder Hängeregistraturen, sollten nach Möglichkeit aus dem unmittelbaren Blickfeld verbannt werden, um Ablenkungen und negative Assoziationen zu vermeiden. Sie sollten in Archive, geschlossene Schränke oder in digitaler Form – z.B. auf die Festplatte oder CDs – gespeichert werden. Dies spart viel Raum ein und macht den Arbeitsplatz gleich viel übersichtlicher.

Überflüssige Dokumentation und Schriftkram vermeiden Nicht jeder betriebsinterne Vorgang bedarf der Schriftlichkeit. Oftmals ist das nur eine Verzögerungstaktik und bringt zusätzliches Papier mit sich. Vereinbaren Sie daher mit Ihren Kollegen, sich gegenseitig auf interessante Informationen 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 es, einen Karton aufzustellen, in dem unnötiger Papierkram hineinkommt, der sich im Laufe der Woche angesammelt hat. Vermeiden Sie auch überflüssigen Schriftverkehr, indem Sie interne Dokumente, die für den Empfänger nicht nützlich sind, an den Absender zurückschicken: Somit erhält der Absender direktes Feedback und streicht den Empfänger aus dem Verteiler. Es empfiehlt sich allerdings, die Aktion vorher abzusprechen, um die Kollegen mit solchen Aktionen nicht zu überrumpeln.

2.2 PC-Arbeit Multitasking-gerecht gestalten

Der Wechsel zwischen unterschiedlichen Aufgaben wird als sehr anstrengend erlebt, insbesondere dann, wenn es sich um anspruchsvolle Aufgaben handelt, z.B. am PC. Im ersten Kapitel wurde eine Tagebuchstudie von Czerwinski et al. (2004) vorgestellt, in der die Häufigkeit und die Reaktion auf Störungen und Unterbrechungen untersucht wurden. In dieser Studie mussten die Büroangestellten

Aufgabenwechsel, z.B. durch Unterbrechungen, ist anstrengend

Visuelle Darstellung aktueller Aufgaben erleichtert Übersicht

innerhalb einer Arbeitswoche im Durchschnitt 50-mal ihre Tätigkeit infolge externer Unterbrechungen wechseln. Die Wiederaufnahme einer Tätigkeit nach einer Unterbrechung beansprucht in hohem Maße geistige Ressourcen. Je komplexer die Primäraufgabe, umso anstrengender ist es, den roten Faden wiederaufzunehmen.

Welche technischen Möglichkeiten können an solchen Multitasking-Arbeitsplätzen genutzt werden, damit die Arbeit weniger Ressourcen beansprucht? Eine einfache, jedoch sehr nützliche Funktion ist der »Task Manager« im Betriebssystem Microsoft Windows. Er stellt die Dokumente auf der unteren Bildleiste in der zeitlichen Reihenfolge ihrer Bearbeitung dar. Sobald man seine Arbeitsaufgaben priorisiert und zeitlich geplant hat (► Kap. 3), empfiehlt es sich, alle Dokumente in der beabsichtigten Reihenfolge zu öffnen. Dies bringt gleich mehrere Vorteile mit sich:

- Durch ihre Visualisierung werden die anstehenden Aufgaben im gesamten Arbeitsprozess präsent gehalten, ein Vergessen ist dadurch nahezu ausgeschlossen.
- Wird man durch eine Unterbrechung aus der Aufgabe herausgerissen, kann man durch die Anzeige problemlos an den Ausgangspunkt zurückfinden und die Aufgabe dort fortsetzen, wo man unterbrochen wurde.
- Sind am Ende des Tages alle Fenster, die geöffnet worden waren, geschlossen, alle Aufgaben bearbeitet, stellt sich ein Erfolgserlebnis ein.

Elektronische Kalender kostenlos erhältlich

Während der Task Manager nur die zeitliche Reihenfolge der bearbeiteten Dokumente anzeigt, können zusätzlich installierte Anwendungsprogramme, wie z.B. »GroupBar«, die Aufgaben auch nach selbst definierten Prioritäten anordnen. Eine weitere Möglichkeit, den Überblick über viele Aufgaben nicht zu verlieren, ist die Nutzung eines **elektronischen Kalenders**. Auch diese werden als kostenlose Anwendungsprogramme (z.B. Google Calendar: ► www.google.com/calendar; Trumba: ► www.trumba.com; Blueorganizer: ► www.adaptiveblue.com) oder auch als Zubehör in den einschlägigen Betriebssystemen mitgeliefert (z.B. Kalender- und Task-Funktionen von Microsoft Outlook). Führen Sie allerdings niemals mehrere Terminkalender, sondern entscheiden Sie sich für einen einzigen. Ob dieser elektronisch ist oder ganz traditionell aus Papier besteht, ist letztlich Geschmackssache.

2.3 Externe Speicher als Gedächtnishilfen nutzen

Gedächtnishilfen können Arbeitsgedächtnis entlasten

Wie bereits mehrfach erwähnt, ist Multitasking mit einem hohen Einsatz geistiger Ressourcen verbunden. Besonders dann, wenn mehrere Aufgaben parallel bearbeitet werden müssen, wird die Arbeitsgedächtniskapazität stark in Anspruch genommen. Die Anforderungen

der Primär- und Sekundäraufgabe müssen abgespeichert und im Wechsel zwischen den Aufgaben abgerufen werden, der Stand der Bearbeitung muss gespeichert werden usw.

Wie können diese komplexen Gedächtnisanforderungen im Arbeitsprozess vereinfacht werden, ohne dass die Arbeitsleistung hierunter leidet? Gedächtnishilfen haben sich insbesondere beim Lernen in Schule, Aus- und Weiterbildung wie auch am Arbeitsplatz als sehr nützlich erwiesen. Ein Alltagsbeispiel hierfür ist der Einkaufszettel. Dadurch entlasten wir nicht nur unser Gedächtnis, sondern prägen uns das, was wir uns merken wollen, auch besser ein.

Externe Speicher

Externe Speicher sind in der Regel schriftlich niedergelegte Erinnerungshilfen, die im Alltag genutzt werden, um das Gedächtnis zu entlasten, z.B. Aufgabenlisten, Merktzettel, Notizblöcke, Kalender, Adressenlisten usw. (Muthig u. Schönpflug 1981).

Ein Selbstmanagement-Prinzip, das die Nutzung solcher externer Speicher nachdrücklich propagiert, ist der in ► Kap. 3 ausführlich dargestellte »Getting things done«-Ansatz. David Allen (2009) geht davon aus, dass Aufgaben gerade deshalb nicht aus dem Kopf gehen, *weil* sie noch nicht geplant oder in Handlungen umgesetzt worden sind. Demnach kann man nur über zwei Wege den Kopf für aktuelle Tätigkeiten frei bekommen: indem man zumindest den ersten Schritt zur Erledigung tut oder indem man eine Erinnerungshilfe anlegt.

Welche **Medien** sind als externe Speicher geeignet? Sollte man sie grundsätzlich in elektronischer Form anlegen? Oder doch eher auf die physische Form, z.B. den guten alten Kalender, zurückgreifen? Nach dem bisherigen Erfahrungsstand scheint das Medium für den erzielten Nutzen eher nachrangig zu sein. Notizen in herkömmlicher Form sind jedenfalls den elektronischen Alternativen prinzipiell nicht unterlegen.

Viel mehr als auf die Form kommt es auf die Zugänglichkeit und Übersichtlichkeit der gespeicherten Information an. Beispielsweise werden bei der Büroarbeit gerne so genannte Post-its®, kleinformatige, farbige Zettel mit Selbstklebestreifen, als externe Speicher genutzt. Ich habe Bildschirme gesehen, die von einem Kranz von Post-its® eingerahmt waren. Diese erzeugen zwar die Illusion, durch die darauf festgehaltenen Stichworte könne nun nichts mehr vergessen werden. Post-its® stellen jedoch in der Regel nicht mehr, sondern weniger Übersicht her. Auch **Karteikarten** eignen sich nur bedingt für die Büroarbeit. Sie leisten zwar gute Dienste für das Prüfungslernen oder für die Literaturverwaltung, als Notizblock sind sie jedoch zu umständlich, und einzelne Karteikarten werden im Büro schnell verlegt. Eindeutig zu präferieren ist ein **Heft** oder ein festes **Buch**, das am Arbeitsplatz in greifbarer Nähe deponiert wird. Dieses kann bei Bedarf

Durch externe Speicher
Unerledigtes aus dem Kopf
bekommen

Egal ob elektronisch oder
handschriftlich – Hauptsache
übersichtlich

Gestaltung von Gedächtnishilfen

auch in Besprechungen und Konferenzen mitgenommen werden. In dem Heft oder Buch sollten die Notizen am besten in chronologischer Reihenfolge angelegt werden.

Zur Gestaltung externer Speicher gelten folgende Empfehlungen (Staub 2006):

- Die Notizen sollten mit genügend Platz am Blattrand versehen werden, damit die bei Bedarf später ergänzt oder nachbearbeitet werden können.
- Es sollten zentrale Stichworte, Abkürzungen und symbolische, z.B. grafische Darstellungen genutzt werden, damit die Inhalte später schneller abgerufen werden können.

Wie sich externe Speicher an Multitasking-Arbeitsplätzen praktisch umsetzen lassen, verdeutlicht folgendes Beispiel:

Beispiel

Stellen Sie sich eine Sprechstundenhilfe vor, die nach der Behandlung eines Patienten Daten in verschiedene Masken eingeben möchte und währenddessen von einem Anruf unterbrochen wird. Als sie die Eingabe wieder aufnimmt, weist sie ihr Arzt auf die Einbestellung eines Patienten hin, und ein ungeduldiger Patient fragt sie, ob er im Wartezimmer vergessen worden sei. Nach insgesamt drei Unterbrechungen muss sich die Sprechstundenhilfe wieder neu orientieren und ihre letzten Arbeitsschritte rekapitulieren. Ein externer Speicher kann hierbei helfen: etwa in Form einer im Ordner abgelegten Skizze, falls der gleiche Ablauf der Dateneingabe häufig und routinemäßig erfolgt; oder, falls der Ablauf individuell erfolgt, in Form eines Notizzettels, der während der Bearbeitung angelegt wird. Dazu müsste sie den Patienten darum bitten, kurz am Telefon zu bleiben. Dies erhöht zwar kurzfristig ihren Aufwand, doch erleichtert es den späteren Wiedereinstieg in die ursprüngliche Aufgabe. Zugleich ist der mit der Tätigkeit verbundene Ablauf auch in Zukunft besser verankert.

2.4 Mit der Informationsüberlastung umgehen

Inzwischen erhalten wir in unserem Alltag – und zwar nicht nur bei der Arbeit – ein Vielfaches von der Informationsmenge, die wir noch gut verarbeiten können. Die Folge davon kann Informationsüberlastung sein.

Informationsüberlastung

Informationsüberlastung tritt auf, sobald die Menge der in einer bestimmten Zeit zu bearbeitenden Information die Kapazität des Individuums übersteigt (Eppler u. Mengis 2004). Nimmt die Qualität der getroffenen Entscheidungen mit zunehmender

Gesund trotz Multitasking

Selbstmanagement für den Berufsalltag

Zimber, A.

2016, XI, 162 S. 17 Abb. in Farbe., Softcover

ISBN: 978-3-662-47048-0