

## Reizüberflutung in Zeiten zunehmender Digitalisierung

Der technische Fortschritt bietet uns schnellen Zugang zu Informationen und Nachrichten. Er beschleunigt den Kontakt mit anderen Menschen, lässt Zeit und Raum hinter sich. Und er ermöglicht die virtuelle Zusammenarbeit. Doch die digitalen Kommunikationswege sind Segen und Fluch zugleich. SMS, E-Mails, (Video-)Telefonate, Push- oder Messenger-Nachrichten – sie alle unterstützen uns bei der täglichen Arbeit und lassen uns trotzdem nicht effizienter arbeiten. Im Gegenteil: es entsteht digitaler Stress, der Suchzeiten erhöht und oft mehr Verwirrung in der Entscheidungsfindung stiftet als die Entscheidung zu beschleunigen.

An dieser Stelle sei auch auf das Rieplsche Gesetz<sup>1</sup> verwiesen. Dies besagt, dass kein gesellschaftlich etabliertes Instrument des Informations- und Gedankenaustauschs von anderen Instrumenten, die im Laufe der Zeit hinzukommen, vollkommen ersetzt oder verdrängt wird. Neben dem klassischen Beispiel, dass das Fernsehen nicht den Hörfunk ersetzt hat, können auch Parallelen bei den modernen Arbeitsmedien gezogen werden

- trotz E-Mail gibt es noch Briefe
- trotz ECM-Tool und elektronischen Akten existiert in den meisten Organisationen mehr Papier denn je
- trotz Instant Messaging werden noch SMS gesendet bzw. das klassische Telefonat geführt.

Fazit: die virtuelle Kommunikation produziert unterschiedliche Arten von täglichen Störungen, die die Produktivität und Freude an der Arbeit negativ beeinflussen.

### Zwang zu „Immer erreichbar“

Es hat den Anschein, als hätte das Arbeitsvolumen durch die digitale Vernetzung zugenommen. Tatsächlich fühlen MitarbeiterInnen sich verpflichtet, sofort zu reagieren und setzen sich so einer selbst verursachten Stressbelastung aus. Der Umgang mit modernen Kommunikationsmitteln fordert täglich mehrere Stunden Arbeitszeit ein. Da die Unterbrechungen unregelmäßig stattfinden,

---

<sup>1</sup> [https://de.wikipedia.org/wiki/Rieplsches\\_Gesetz](https://de.wikipedia.org/wiki/Rieplsches_Gesetz)

werden MitarbeiterInnen ständig in ihrer Konzentration gestört. Sie bearbeiten mehrere Aufgaben gleichzeitig und bedienen parallel verschiedene digitale Medien. Doch wer immer auf Standby ist und andauernd in seiner Tätigkeit gestört wird, verliert letztlich den Blick für das Wesentliche. Die Menschen sind einer digitalen Sogwirkung ausgesetzt, die sich negativ auf ihre Arbeitsleistung und ihre Gesundheit auswirkt.

Doch das Bewusstsein für dieses Problem ist immer noch zu wenig vorhanden. Oft wird einem das erst klar, wenn man versucht, eine Erklärung für die monatlichen Überstunden zu finden. Im schlimmsten Fall sind bis dahin die Grenzen zwischen Arbeits- und Privatleben bereits verschwunden. Generell ist festzustellen, dass auch die Hemmungen, Kolleginnen und Kollegen außerhalb der Kernarbeitszeiten zu kontaktieren, schwinden. Dass es dabei zu einer digitalen Reizüberflutung kommt, ist wenig verwunderlich.

### **Sinnvolles Informationsmanagement – Weniger ist mehr**

Zu oft mangelt es den Organisationen an passenden Informationsmanagement-Regeln. Zwar können immer mehr Informationen immer schneller generiert und verbreitet werden, doch dies kann sehr schnell zu einem Information-Overload, besonders mit irrelevanten Informationen, führen. Der Umgang mit dieser Datenflut ist in gewisser Weise jedoch auch eine persönliche Einstellungsache. Wer Stress und Überlastung entgegen wirken möchte, kann dies auch über sein eigenes Selbst- und Zeitmanagement regeln. MitarbeiterInnen sollten hinterfragen, ob sie immer erreichbar sein möchten. Auf diese Weise bewältigen sie bereits den ersten Schritt, sich die nötigen Zeitfenster, in denen sie ungestört von sämtlichen Medien arbeiten können, zu verschaffen.

Eine erste Orientierung kann auch die folgende PEP-Übung schaffen: nehmen Sie sich ein paar Minuten Zeit und analysieren Sie ehrlich, woher Ihre Störungen kommen! Überlegen Sie, was wirklich fremdbestimmt ist und wo Sie zumindest nicht ganz unschuldig sind. Folgende Fragen können Ihnen dabei helfen:

- Könnte ich Störungen durch eine ordentliche Struktur meiner Ablage (keine Nachfragen) und Jour-fixe Strukturen (weniger Spontantermine) vermeiden?

- Muss ich wirklich über alle Messenger-Dienste erreichbar sein?
- Kann ich den anrufenden Kunden nicht einfach zu einem späteren Zeitpunkt zurückrufen?  
In einem Kundentermin kann ich auch nicht immer abheben!
- Sollte ich meine open-door-policy hinterfragen?

### Analysieren Sie die Störungen.

Ordnen Sie Ihre Arbeitsunterbrechungen zu:



Welche selbstverursachten Störungen möchten Sie aktiv angehen?

---



---



---



---



---



---



---

PEP bietet Ihnen eine ganzheitliche Lösung an, die Unternehmensstrukturen an die digitale Informationsflut anzupassen. Wir unterstützen Sie dabei, Ihre „Information-Overload“-Quellen zu lokalisieren und analysieren, um so eine Grundlage für ein geregeltes Informationsmanagement zu schaffen.

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**  
  
 Engeldamm 70  
 10179 Berlin

Telefon: +49 (0)30 91448526  
 Telefon: +49 (0)30 55225050  
 info@pep-coaching.com  
 www.pep-coaching.com

**Institut für Beratung &  
Training in Unternehmen GmbH**  
  
 Bozner Platz 7  
 6020 Innsbruck

Telefon: +43 (0) 512 57246420  
 Telefon: +43 (0) 512 57246419  
 office@pep-coaching.com  
 www.pep-coaching.com