

Konzentration – Verlust der Verwalter-Aufmerksamkeit (Teil 1)

Ständige Unterbrechungen am Arbeitsplatz und der Verlust der Konzentration sind die letzten Jahre zum Hauptproblem der modernen Arbeitswelt aufge-stiegen.

Der Immobilienverwalter ist davon nicht ausgenommen, ganz im Gegenteil. Wer sich bemüht, die vielfältigen Tagesordnungspunkte mitsamt Beschlussvorschlägen für eine umfangreiche Fassadensanierung zusammenzustellen, kennt das Dilemma. Telefonate und E-Mails sind dabei nicht die einzigen Störfaktoren, die das Vorhaben ziemlich mühselig machen. Dieser Beitrag gliedert sich in zwei Teile. In diesem Artikel wird auf die Wichtigkeit der Konzentration und der Konsequenz ihres Verlusts eingegangen, das nächste Magazin bringt konkrete Vorschläge zum Erhalt der Verwalter-Konzentration.

Konzentration gilt als Zustand, in dem man mit voller Aufmerksamkeit bei einer Sache ist. Alle unsere mentalen Kräfte richten sich dabei idealerweise auf die eine Aufgabe, die wir gerade erledigen. Die Fähigkeit, Aufmerksamkeit aufzubauen und sich zu konzentrieren, gilt als unverzichtbarer Faktor für hervorragende Leistungen und Erfolg im Leben. Konzentrierte Tätigkeiten sind meist mit einem Wohlgefühl verbunden. Hierfür sorgt ein vorteilhafter Cocktail aus Dopamin und Endorphinen. Auch stellt die Konzentrationsforschung fest, je häufiger jemand konzentriert arbeitet, desto mehr wächst die innere Stabilität an und beugt damit dem Stress und Burnout vor. Ein Indikator für die-



sen Zustand ist, dass das Zeitgefühl verloren geht beziehungsweise die Zeit wie im Flug verstreicht. Dann nimmt uns eine Beschäftigung voll und ganz in Anspruch, eine wohl-tuende Sache ohne grübelnde Selbstbeschäftigung – ein Zustand der sogenannten gesunden Selbstvergessenheit. Es ist tatsächlich so, dass im Konzentrationsmodus sonstige aufkommende Gedanken zurück-treten, vor allem mögliche Probleme und Sorgen aller Art, die wir vor Augen haben, wenn die Aufmerksamkeit nicht voll beansprucht wird.

Der Mensch empfindet es generell als wohl-tuend, wenn er sich vorübergehend einmal nicht mit sich selbst beschäftigt, völlig egal, welches Naturell die jeweilige Person besitzt.

Leistungen aus diesem Konzentrationsmo-dus heraus erfolgen interessanterweise ohne große Anstrengung, was somit einen doppelten Vorteil darstellt. Eine gewisse Leichtigkeit stellt sich ein, äußere Störungen wie Telefonate von Kollegen blenden sich relativ leicht aus.

Wir haben zuviel Input

Ganz offensichtlich leben wir jedoch mittler-weile in einer absolut konzentrationsfeindli-chen Welt. Unser Geist ist der Reizüberflut-ung und Ablenkung von früh bis spät nicht mehr gewachsen. Die Informationsflut der verschiedensten Medienkanäle kann unser Gehirn kaum mehr verarbeiten, wir sind überwältigt von dem vielen Input. Bemerkenswert ist, dass wir das meist gar nicht richtig realisieren, weil eine schleichende Ge-wöhnung einherging und es den anderen mehr oder weniger genauso geht.

Resultate der ständigen Unterbrechungen mindestens externer Art sind häufigere Feh-ler, eine schlechtere Effizienz und ein Nicht-erreichen der Tagesziele. So mancher Mitar-beiter dürfte seine Beschäftigung mit den Unterbrechungen schon als seine eigentli-che Arbeit betrachten und nicht die ur-sprünglich angedachte Aufgabe, die sich im



Der Autor

Der Autor Alexander Haas ist Immobilienverwalter in Stuttgart und Unternehmensberater für Immobilienver-waltungen mit dem Schwerpunkt Prozessoptimierung.

www.haas-immobilienverwaltung.de

alexander.haas@haas-immobilienverwaltung.de

Outlook-Kalender immer wieder einen Tag nach hinten verschiebt. Für die Hausverwaltung wird diese anfänglich harmlose Aufgabe irgendwann ein massives Problem aufgrund der Untätigkeit beziehungsweise falschen Priorisierung. In der Konzentrationsliteratur wird immer wieder eine Studie des Londoner King's College zitiert, nach der das Leistungsniveau bei häufigen Unterbrechungen niedriger sei als unter Drogeneinfluss. Eine Kontrollgruppe, der Marihuana verabreicht wurde, kam bei mittelschweren Aufgaben zu besseren Ergebnissen als die nüchterne Gruppe bei Unterbrechungen.

Es sind jedoch nicht nur äußere Faktoren, die uns ablenken. Neben E-Mails und Anrufen von Mietern und Eigentümern unterbrechen sich die meisten von uns in einem Akt von Selbstsabotage. Gedanken, die mit anderen, meist auch schon längst fälligen Vorgängen zu tun haben und natürlich auch privaten Angelegenheiten. Träumereien bezüglich des schönen Bildschirmschoner-Motivs und vieles mehr. Emotionale Bilder unterbrechen den Konzentrationsfluss jedesmal aufs Neue, sobald sie auch nur kurz die Aufmerksamkeit in Beschlag nehmen.

| Verlockend wie Schokolade

Symptomatisch dürfte das ständige Schauen auf eingehende Whats-Apps und E-Mails auf dem privaten Smartphone sein. Dies scheint für immer mehr Menschen so verlockend zu sein wie ein Stück Schokolade: Eigentlich will man nicht, doch erliegt man der Versuchung – die Unterbrechung als bewusst oder unbewusst herbeigesehnte Zerstreuung. Wobei diese die Aufmerksamkeit zerstreut und nichts anderes.

Von Social-Media-Geschädigten ganz zu schweigen, die bei ihrer Sucht nach „Likes“ dazu neigen, echte Kommunikation durch virtuelle zu ersetzen. Der Ablenkungsfaktor ist hier in einer noch ganz anderen Dimension. Es gilt heute als erwiesen, dass das narzisstische Eigenmarketing im Internet meist ängstlich und unglücklich macht. Das mag für die meisten Immobilienverwalter kein Thema sein, für die nachrückende Berufsgeneration sehr wohl. Die Aufmerksamkeitsspanne von jungen Leuten wird immer geringer. Schülern fällt es immer schwerer, längere Texte zu lesen und zu verstehen. Eine vertiefte und konzentrierte Beschäftigung mit einem Thema ist nicht mehr jedem zuzutrauen. Sich vor der Eigentümerversammlung mit den Eigenheiten einer komple-

xen und umfangreichen Teilungserklärung vertraut zu machen ist heute schon nicht jedermanns Sache.

Zum Multitasking, das die Konzentrationsfähigkeit ganz erheblich beschädigt: Mehreres gleichzeitig erledigen zu können, gilt mittlerweile als Trugschluss, ob Mann oder Frau. Die Informationsströme blockieren sich gegenseitig beim ständigen Wechsel von einer Aufgabe zur anderen. Die kognitive Kontrolle geht verloren, Fehler schleichen sich ein. Immer stärker wächst die Anzahl unerledigter Aufgaben, was zu den gefährlichsten Störenfrieden gehört. Unerledigtes hat das Gehirn weitaus stärker im Griff als Abgeschlossenes. Die Gedanken kreisen immer wieder um das nicht beendete Projekt, eine mentale, unproduktive Endloschleife. Wer sich immer wieder auf die negativen Aspekte fokussiert, hat ein hohes Risiko, irgendwann an einer Depression zu erkranken.

| Abschweifende Gedanken machen unglücklich

Das sofortige Reagieren des Arbeitnehmers auf jedes neue Signal und damit das Liegenlassen der aktuellen Tätigkeit ist offensichtlich kontraproduktiv. Doch tangiert es darüber hinaus auch das Glücksgefühl. Die Forschung zeigt auf, dass Menschen in den Phasen unglücklicher sind, in denen ihre Gedanken abschweifen, als in den Zeiten, in denen sie gedanklich bei der Sache sind. Der Konzentrationsverlust bringt tendenziell eine düstere Stimmung mit sich. Das Zitat des Wirtschaftsnobelpreisträgers Herbert Simon passt hervorragend: „Informationen verbrauchen die Aufmerksamkeit ihrer Empfänger. Deshalb erzeugt der Reichtum an Informationen eine Armut an Aufmerksamkeit.“

Nach Studien werden Büroarbeiter im Durchschnitt alle elf Minuten bei ihrer Beschäftigung unterbrochen und wenden sich meist noch zwei weiteren Aufgaben zu, bevor es dann endlich wieder zum eigentlichen Thema zurückgeht. Die Arbeitswissenschaft spricht vom Sägeblatteffekt. Wichtige Gedanken, die vor der Unterbrechung vorhanden waren, gehen häufig verloren. Neben den Telefonaten ist insbesondere die stete E-Mail-Flut mit der Neigung zum spontanen Beantworten ein Konzentrationskiller im Büro.

Doch gibt es zum Glück einige Ansätze, die Konzentration zu erhalten. Zur persönlichen Zufriedenheit als auch zum betrieblichen Nutzen, dazu mehr im zweiten Teil des Artikels.



Komplettlösungen für das Immobilienmanagement

www.Immobilien-Software.de

Immobilienmanagement
Mietverwaltung
WEG-Verwaltung
Sondereigentum
Gewerbe-Verwaltung
Centermanagement
Facility-Management
Dokumentenmanagement
Informationsmanagement
Archivierung
Controlling
Beschlussammlung
EStG §35a

ALCO GmbH
Immobilien Software

Rahlstedter Str. 73-75
22149 Hamburg

Tel.: 040 - 673 66 220
Fax: 040 - 673 66 222
www.alco-immobilien.de
info@alco-immobilien.de