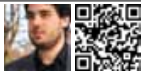


WARUM WARTEN UNS QUÄLT

Philippe Wampfler
www.mag20.com/philippe-wampfler
Denkt gerne nach: Über Politik, Gesellschaft,
Bildung und neue Medien. Gymnasiallehrer und
begeisterter Blogger.

19/20



Vom Aufstarten des Computers über die Verspätung des Zuges bis zum Einkaufen des Feierabendbiers: Jeden Tag verbringen wir viel Zeit damit, zu warten. Was macht Warten zu einer Qual – und wie erleichtert man es Kunden?

Die Spezialisten fürs Warten sind bei Walt Disney angestellt. In den großen Freizeitparks zahlen die Gäste viel Geld dafür, lange in Schlangen zu stehen. Und doch stört sich kaum jemand daran. Das hat mit fundamentalen Einsichten in die Psychologie des Wartens zu tun, wie Alex Stone in einem Essay in der Sunday Review der New York Times festgehalten hat.

Zunächst muss man Menschen etwas zu tun geben, während sie warten. Als am Flughafen in Houston immer mehr Klagen über die langen Wartezeiten bei den Gepäckbändern eintrafen, trafen die Verantwortlichen eine überraschende Maßnahme: Sie ließen die ankommenden Passagiere einfach viel weiter gehen, bis sie ihr Gepäck in Empfang nehmen konnten, rund sechs Mal länger, um genau zu sein. Das Resultat: Es gab keine Klagen mehr. Walt Disney lässt seine lebensgroßen Figuren neben den Warteschlangen auftreten, die Wartenden können mit ihnen ein Foto knipsen oder sich Minishows ansehen.

Ein weiterer wichtiger Punkt: Bei jeder Warteschlange sind Schätzungen für die Wartezeit angegeben. Diese Schätzungen sind immer zu hoch. Wer früher als erwartet bei der Achterbahn ankommt, ist zufrieden – egal wie lange er oder sie warten musste. Beim Warten ist immer das Ende entscheidend, wer damit zufrieden ist, findet den Warteprozess weniger schlimm, als wer am Ende unangenehme Erfahrungen macht.

Die Länge einer Warteschlange ist für Menschen viel wichtiger als ihre Geschwindigkeit. Die Psychologen Daniel Kahnemann und Ziv Carmon haben herausgefunden, dass Kunden immer die kürzere Linie wählen, auch wenn sich die längere viel schneller bewegt und mit einer kürzeren Wartezeit zu rechnen wäre. Das ist der Grund, weshalb in Disney-Parks die Länge der Schlangen immer versteckt wird, indem sie um Gebäude oder in Serpentinaugen gewunden werden.

Entscheidend dürfte aber auch das Gefühl der Fairness sein. Professor Richard Larson hat dazu einige bemerkenswerte Einsichten gewonnen. Grundsätzlich geht es um «Slips» (jemand drängt sich in eine bestehende Warteschlange) und um «Skips» (jemand überholt in einer bestehenden Warteschlange). Diese beiden Formen von unfairem Verhalten verärgern Menschen unabhängig davon, ob sie vor ihnen oder hinter ihnen passieren, das Gefühl für Fairness, so die erste Einsicht, hat nichts mit dem eigenen Nutzen zu tun. Zweitens sprechen Larsons Forschungsergebnisse stark gegen mehrere Warteschlangen: Geschäfte nutzen im Idealfall eine Schlange, um sicherzustellen, dass die

Kunden, die zuerst kommen, auch zuerst bedient werden. Ist das gewährleistet, sind Kunden bereit, bis zu doppelt so lange zu warten, als sie dies bei einem System mit mehreren Schlangen wären. Dabei, so die dritte Einsicht, vergleicht man sich immer mit den Warteschlangen, die sich schneller bewegen, und speichert die Situationen, in denen man in der schnellsten Schlange war, nie ab – eine einfache psychologische Erklärung für Murphy's Law («Alles, was schiefgehen kann, geht schief.») Und die letzte Erkenntnis von Larson: Die Wartezeit sollte mit dem, worauf man wartet, in einem angemessenen Verhältnis stehen. Das ist der Grund, weshalb niemand Express-Kassen im Supermarkt als unfair empfindet: Wer wenig einkauft, soll nicht lange warten müssen.

Anstehen und warten

Die Psychologie des Wartens, die für unsere Empfindungen fast immer wichtiger ist als die tatsächliche Wartezeit, hat auch eine kulturelle Komponente. Der Sozialpsychologe Robert Levine hat in seinem unterhaltsamen Sachbuch «Eine Landkarte» der Zeit sehr anschaulich erfasst, wie verschiedene Kulturen sich in ihrem Umgang mit der Zeit unterscheiden. Er beschreibt, wie er in Nepal einst vier Tage warten musste, um ein Ferngespräch führen zu können – und darunter enorm gelitten hat, während die anderen Wartenden das gelassen und emotionslos taten. Er zeigt an diesem Beispiel, dass Warten auch zum Wert eines Gutes beitragen kann: Worauf wir lange warten müssen, das hat deswegen einen höheren Wert. Personen, auf die man lange warten muss, die es sich leisten können, auf sich warten zu lassen, haben einen höheren Status. Während diese Grundsätze in allen Kulturen gültig sind, gibt es gerade in Bezug aufs Anstehen gravierende Unterschiede, so Levine. Während in England das Anstehen höchst ordentlich verläuft, weigern sich viele Israelis, in Schlangen anzustehen. Und doch steigen sie in der Reihenfolge in den Bus ein, in der sie sich an der Haltestelle eingefunden haben. Ähnlich unterschiedlich sind die Reaktionen aufs Warten: Während es in den USA zu Unzufriedenheit und Ungeduld führt, reagieren Italienerinnen und Italiener fast fröhlich darauf, sie beginnen sich zu unterhalten.

Warten, so kann man schließen, wird psychologisch und kulturell von Regeln beeinflusst, die niemand klar formuliert hat, die aber alle kennen. Sie sich vor Augen zu führen, kann dabei helfen, die eigene Wartezeit angenehmer zu gestalten. ■



Jeden Tag dasselbe Spiel: Warten.