

Denkanstöße 8 - Kommunikationsbarbaren

Wie oft werden Sie pro Stunde bei der Arbeit unterbrochen? Das kann ganz schön auf die Nerven gehen. Vor allem, wenn Sie gerade eine harte Nuss zu knacken haben, die all Ihre Aufmerksamkeit fordert. Nicht selten sind die Opfer von Kommunikationsattacken auch immer wieder selbst Täter. Ein guter Grund, sich etwas eingehender mit dem Thema Kommunikationskultur zu befassen.

Was in sehr vielen Unternehmen läuft, ist Kommunikationsbarbarei. Sie geht nicht selten auf Kosten von Softwareentwicklern, die konzentriert arbeiten müssen, um ein brauchbares Ergebnis zustande zu bringen.

Sie alle kennen die Problematik des Taskswitch in der Software. Jedes Umschalten von einer Task auf eine andere ist mit Aufwand verbunden. So ähnlich verhält es sich auch, wenn unser Denken unterbrochen wird. Im Gehirn löscht außerdem jede Unterbrechung Informationen aus unserem Arbeitsgedächtnis, um Platz für die Bearbeitung der neuen Aufgabe zu schaffen. Das Arbeitsgedächtnis ist für unser Gehirn etwa das, was das RAM für unseren PC ist. Nach der Unterbrechung müssen viele Informationen wieder mühsam aus dem Gedächtnis hervorgekramt werden. Bestenfalls finden wir diese Gedanken wieder, indem wir bereits durchlaufene Überlegungen wiederholen, schlimmstenfalls sind sie weg. Die Folge: Zeitverlust, Fehler, Ärger und Stress. Das heißt, jede unnötige Unterbrechung ist ein Angriff auf Effektivität, Qualität, Nerven und letztlich die Gesundheit.

Vor diesem Hintergrund sind die Segnungen unserer modernen Kommunikationsgesellschaft zum Fluch geworden. Nun kann aus allen Rohren gefeuert werden: Post, E-Mail, SMS, Festnetztelefon, Mobiltelefon, persönliche Kontaktaufnahme. Schöner Nebeneffekt in Großraumbüros: Jeder hat etwas davon, wenn es pingt, klingelt oder jovial über mehrere Tische hinweg kommuniziert wird. Dank MP3 erfreuen wir uns auch einer breiten Palette von Störungsmelodien. Das ist Kommunikationsbarbarei.



Kommunikationsbarbarei bringt manch gute Idee zum Platzen

Die elektronischen Hundeleinen namens Handy machen vor gar nichts halt. Bestimmt haben Sie schon auf einer Messetoilette amüsiert mitbekommen, wie eine Person nebenan in gedämpftem Ton ein geschäftliches Gespräch annimmt. Der Begriff geschäftlich entbehrt hier nicht einer gewissen Komik. Der Angerufene kann nur hoffen, dass jetzt niemand im Nachbarhäuschen die Spülung betätigt. Das grenzt an Perversion.

Es gibt nur eine Chance, diesem Irrsinn zu entfliehen: Kommunikationskultur. Der Weg zur Kommunikationskultur

führt über simple Überlegungen zu Sinn und Zweck von Kommunikationsmitteln. Der Nutzen des Mobiltelefons liegt darin, dass Sie unabhängig von Ort und Zeit bestimmen können, ob Sie erreichbar sind - nicht darin, immer und überall erreichbar zu sein. Ist es in Ordnung, wenn Sie ein persönliches Gespräch zugunsten eines Anrufes unterbrechen? Ist es sinnvoll, sich in Gefahr zu begeben, nur weil das Telefon klingelt, während Sie sich durch den Stadtverkehr kämpfen? Wollen Sie andere Menschen beim Mittagessen oder auf der Toilette stören? Wenn Sie glauben, so wichtig zu sein, dass Sie zu jeder Zeit und an jedem Ort erreichbar sein müssen, dann machen Sie womöglich irgendetwas falsch oder überschätzen sich. Wofür gibt es Anrufbeantworter und Anrufumleitungen?

E-Mails sind ein asynchrones Kommunikationsmedium! Ihr Vorteil liegt gerade darin, dass der Empfänger reagieren kann, wenn es in den Arbeitsablauf passt. So könnte eine Regel sein, dass E-Mails mit einer Verzögerung von maximal einem Tag beantwortet werden. Das Ping, Klingeling oder andere Hallo-hier-ist-eine-E-Mail-Gimmicks können Sie dann getrost abschalten.

Was die Unterbrechungen durch Kollegen am Arbeitsplatz betrifft, rate ich zu einer offenen Diskussion der störenden Kommunikationsgewohnheiten. Sie werden dabei herausfinden, dass die meisten Menschen weder stören noch gestört werden wollen. Stellen Sie das Thema Kommunikation immer wieder auf den Prüfstand. In kaum einem Bereich des Arbeitslebens werden so viele Fehler gemacht. Gleichzeitig lässt sich einfach Abhilfe mit hohem Nutzen schaffen.

Hochwertige Arbeitsergebnisse sind nicht zuletzt auch Ausdruck hochentwickelter Kommunikationskultur.

Tipps zur Förderung der Kommunikationskultur: Jetzt anfordern!

Ich freue mich auf Ihre Denkanstöße unter denkanstoss@microconsult.de.

Peter Siwon

Experiment: Erstellen Sie eine Opfer- und Täterstatistik

Den meisten Menschen ist nicht bewusst, wie häufig sie gestört werden oder selbst andere bei der Arbeit stören. Deshalb ist folgende kleine Erhebung nützlich. Machen Sie sich eine Strichliste zu folgenden Ereignissen:

Opferfragen:

- Wie häufig werden Sie bei Ihrer Arbeit während eines Tages durch Telefon, E-Mail oder persönliche Kontakte unterbrochen?
- Wie viele dieser Unterbrechungen waren unangemessen, weil eine sofortige Reaktion nicht erforderlich war oder die unterbrochene Tätigkeit eine höhere Priorität hatte?
- Was hätte der Störer ohne viel Aufwand auch selbst erledigen können? Das ist eine gemeine Frage. Doch wir alle wissen, dass sie berechtigt ist.

Täterfragen (Versuchen Sie, so ehrlich wie möglich zu sein):

- Wie oft haben Sie die Arbeit anderer unterbrochen, oder wie oft hätten Sie sie unterbrochen, wenn Sie diesen Denkanstoß vorher nicht gelesen hätten?
- Wie oft hätten Sie einen günstigeren Zeitpunkt, wie eine Teambesprechung, oder eine andere Form der Kommunikation wählen können (z.B. eine E-Mail oder eine Notiz)?
- Wie oft hätten Sie mit ein bisschen Nachdenken oder Eigeninitiative auf die Störung verzichten können? Das ist auch eine gemeine Frage. Doch wir alle wissen, dass sie bei uns allen berechtigt ist.