

TopTipp Nr. 7: Die Realtime Illusion

- Wie Sie mit Blackberry, iPhone & Co. sinnvoll umgehen -

Fall 1: Es ist Mittwoch kurz vor 9:00 Uhr. In wenigen Minuten beginnt eine wichtige Besprechung, eingeladen sind acht Führungskräfte und Spezialisten, es geht um ein größeres Projekt. Die Teilnehmer treffen ein und stehen zunächst in Grüppchen zusammen und reden miteinander. Schaut man näher hin, so erkennt man, dass einige der Teilnehmer zwar mit anderen zusammen stehen, sich aber gleichzeitig intensiv mit ihrem Blackberry oder iPhone beschäftigen. Sie lesen E-Mails und beantworten einige. Mit ein paar Minuten Verspätung beginnt dann die Besprechung, sie ist auf 3 Std. angesetzt. Während der Besprechung liegen die Blackberrys vor den Teilnehmern auf den Tischen und immer wieder nimmt einer sein Gerät in die Hand, schaut darauf und beantwortet offenbar die nächste E-Mail. Ab und zu erhält einer einen Anruf den er natürlich entgegennimmt und dabei den Raum für einige Minuten verlässt.

Fall 2: Szenenwechsel. Gleiche Zeit, Großraumbüro, etwa 10 Personen sitzen an ihren Arbeitsplätzen und sind mit ihrer jeweiligen Tätigkeit beschäftigt. In unregelmäßigen Abständen ertönt von ihrem PC ein Signalton: Eine E-Mail ist eingetroffen. Und egal was die jeweilige Person gerade macht, ob sie etwas schreibt, telefoniert, in einem Aktenordner etwas nach schlägt, alle schauen sofort auf den Bildschirm, viele öffnen sofort die Mail. Nach kurzer Zeit schließen Sie das Fenster wieder und setzen ihre ursprüngliche Tätigkeit fort.

Lassen Sie uns kurz einmal darüber nachdenken, was hier in diesen beiden Fällen passiert. Im Fall 1 versuchen die betreffenden Personen, zwei Dinge auf einmal zu tun. Sie wollen sich an der Diskussion beteiligen und gleichzeitig ihre E-Mails beantworten. Konsequenz: Sie können sich auf keins von beidem richtig konzentrieren, die Qualität des Ergebnisses (Diskussionsbeitrag oder Antwortmail) lässt zu wünschen übrig. Ich kann es mittlerweile erkennen, ob jemand die Mail "zwischen Tür und Angel" geschrieben hat oder ob sich jemand wirklich auf seine Mail konzentriert hat. Im Fall 2 wird der jeweilige Mitarbeiter aus seiner ursprünglichen Tätigkeit herausgerissen, er wird unterbrochen, und befasst sich nun für eine gewisse Zeit mit etwas vollkommen anderem. Oftmals kann er die E-Mail aber nicht final bearbeiten, er muss sich daher später noch einmal darum kümmern.

Fazit: In beiden Fällen führen die Unterbrechung und das erneute Lesen der E-Mail zu einem Verlust an Konzentration und zu einem erhöhten Zeitaufwand, der sich im Laufe eines Tages zu einem enormen Zeitfaktor summieren kann. Außerdem erzeugen beide Vorgehensweisen in erheblichem Maße Stress und es ist ein deutlicher Einbruch der Informationsqualität zu verzeichnen. Im Fall 1 bedeutet das außerdem einen Mangel an Wertschätzung gegenüber den anderen Gesprächspartnern. In manchen Fällen hat man sogar den Eindruck, dass es sich um ein Suchtverhalten handelt, man spricht bereits von "Crackberrys" und meint damit Süchtige mit panischer Angst, vom Netz abgeschnitten zu sein. Langfristig fördert dies den Burn-out.

Denken Sie mal über die folgenden Fragen/Hinweise nach:

1. Wie ist das bei Ihnen? Wie oft finden Sie sich in einer der beiden geschilderten Situationen wieder?
2. Gibt es an Ihrem PC die E-Mail-Benachrichtigung? Schalten Sie sie aus! Konsequenz!
3. Wie oft schreiben Sie in Ihren Besprechungen mit dem Blackberry eine Mail? Schluss damit! Schalten Sie Ihr Blackberry oder iPhone aus!
4. Lesen Sie jede E-Mail sofort wenn sie herein kommt? Hören Sie auf damit! Es genügt, wenn Sie Ihre E-Mails 2,3 oder 4 mal pro Tag abrufen und dann gesammelt bearbeiten. Vielleicht protestieren Sie jetzt und sagen, dass das bei Ihnen nicht möglich ist. Nun, ich persönlich kenne nur extrem wenige Arbeitsplätze bei denen es tatsächlich nicht möglich ist, E-Mails blockweise zu bearbeiten.
5. Auch wenn man manchmal einen anderen Eindruck hat, mir ist bis heute kein Fall bekannt bei dem die Welt untergegangen ist, bloß weil eine E-Mail nicht innerhalb weniger Minuten beantwortet wurde. Tappen Sie nicht in die Verfügbarkeitsfalle. Ob Sie das vermeintlich notwendige hohe Kommunikations-tempo mitmachen hängt zu mindestens 50 % von Ihnen selbst ab.
6. Wenn Sie Führungskraft sind, gehen Sie bitte mit gutem Beispiel voran. Sie tun damit sich selbst und allen Ihren Mitarbeitern etwas Gutes.
7. Wenn Sie Leiter einer Besprechung sind, weisen Sie bitte die Teilnehmer darauf hin, dass alle Blackberrys & Co. ausgeschaltet werden sollen. (Im Kundengespräch ist das doch auch selbstverständlich.) Bestehen Sie auf der Einhaltung dieser Regel!

Die Realtime-Illusion (so die Überschrift über einem Artikel in Harvard Business Manager 10/2008) hat sich mittlerweile wie ein Virus zu einer weit verbreiteten Businesskrankheit entwickelt. Machen Sie nicht mit! Beugen Sie vor und ergreifen Sie konsequent Maßnahmen, um diese Entwicklung innerhalb Ihres Einflussbereiches zu stoppen. Die positiven Auswirkungen entstehen dann von ganz allein.

Fangen Sie einfach an!