

DIE NEUE NORMALITÄT DER KOMMUNIKATION



Während im Büro ein kurzer Anruf, ein zufälliges Treffen auf dem Flur oder der aktive Besuch beim Kollegen für Absprachen normal war, findet die Kommunikation jetzt per Chat oder Video-Call statt. Digital Natives und Digital Immigrants gehen auf verschiedene Art und Weise damit um. Es gilt, die gewohnte Echtzeitkommunikation mit der neuen „versetzten Erreichbarkeit“ zusammenzubringen.

Autor: Markus Michael Redaktion: Alexandra Hose

► Das vergangene Jahr bedeutete eine massive Veränderung für die Arbeitswelt. Inzwischen ist jedoch die Implementierung von Lösungen für den digitalen Arbeitsplatz so weit abgeschlossen, dass der technische Nutzen und der Nutzen für die Anwender ausgeglichen sind. Das heißt, das Kerngeschäft des Unternehmens steht wieder im Vordergrund, nicht das Handling der Kommunikationskanäle. Dazu beigetragen haben Kollaborationsplattformen, die in vielen Unternehmen die Basis für den digitalen Arbeitsplatz darstellen. Sie ermöglichen oftmals eine barrierefreie, standortübergreifende Zusammenarbeit von Projektteams. Die Plattformen fassen zuvor getrennte Systeme und Funktionen wie beispielsweise E-Mail, Chat, Video und File-sharing in einer Bedienoberfläche zusammen und ebnen den Weg zur Kommunikation aus einer Hand.

Ungleiches Kommunikationsverständnis

Während die Digital Natives mit digitalen Technologien aufgewachsen sind und ganz selbstverständlich mit ihnen umgehen, müssen die sogenannten Digital Immigrants (also Personen, die nicht mit entsprechenden Technologien aufgewachsen sind) ihre digitalen Fähigkeiten hingegen oftmals noch ausbauen. Was den Digital Natives dabei mit der neuen Art der Kommunikation entgegenkommt: Sie rechnen nicht

mit einer direkten Erreichbarkeit, denn sie entspricht meist nicht mehr den Vorstellungen der jüngeren Generationen. Die jüngeren Mitarbeiter bevorzugen es, Text- und Sprachnachrichten zu platzieren. Sie senden eine Nachricht und haben das Vertrauen, dass sie irgendwann eine Rückinformation erhalten. Telefonieren ist nicht mehr die erste Wahl. Diese asynchrone Art der Kommunikation ist die junge Generation vor allem aus dem Privatbereich gewohnt. Doch können diese zeitlich versetzten Reaktionen auch im Geschäftsleben funktionieren?

Die Vorteile der digitalen Kommunikation liegen auf der Hand: Mitarbeiter können besser selbst bestimmen, wie sie erreichbar sein möchten. Wer gerade eine komplexe Aufgabe zu bewältigen hat, kann seinen Status etwa bei Kollaborationsplattformen oder Cloud-Telefonanlagen auf „beschäftigt“ einstellen. Kolleginnen und Kollegen wissen: Diesen Mitarbeiter kontaktieren sie am besten per Chat, um seine Konzentration nicht zu stören.

Die aktuellen Umstände lassen darüber hinaus auch Kommunikationsmuffel erkennen, wie wichtig klare Kommunikation ist, um effizient zu arbeiten. Und wer neben der Homeoffice-Tätigkeit die Kinder betreut, weiss, wie unterschiedlich die Bedürfnisse der individuellen Erreichbarkeit sein können.



Abonnieren Sie
unseren Newsletter:
www.peitel.com/newsletter

Den Digital Natives geht es vor allem darum, jederzeit mehrere Kommunikationsmittel zur Verfügung zu haben. Sie vertrauen darauf, dass asynchrone Kommunikation mit den Kollegen funktioniert. Aber auch die ältere Generation erkennt zunehmend die Vorteile der versetzten Erreichbarkeit. Dennoch schätzen sie nach wie vor die Echtzeitkommunikation, da sich Fragen ohne Zeitverlust direkt klären lassen. Eine persönliche Absprache am Telefon wirkt meist verbindlicher, auch die Aufmerksamkeitsspanne ist höher, wenn Mitarbeiter Face-to-Face per Videokonferenz oder am Telefon sprechen. Ein Schlüsselfaktor der Echtzeitkommunikation, der von versetzter Kommunikation nicht abgebildet werden kann, ist darüber hinaus die Vermittlung von Emotionen. Aus einer E-Mail oder einer Chat-Nachricht können Mitarbeiter nicht herauslesen, ob der Gegenpart womöglich unter Zeitdruck steht oder gerade ein offenes Ohr hat. Durch die unpersönlichere Kommunikation per Chat und E-Mail besteht zudem die Gefahr, dass Kollegen in der Team-Zusammenarbeit weniger aufeinander achten.

Digitales Know-how und Erfahrung vereinen

Damit die Mitarbeiterkommunikation gelingt, braucht es zwei Bausteine. Den ersten bilden die technischen Lösungen, der zweite Baustein sind Erfahrungen, Menschenkenntnis und pragmatische Ansätze. Beim digitalen Know-how und der Anwendung von Kollaborationsplattformen hat die jüngere Generation oftmals die Nase vorn. Die ältere Generation hingegen kann meist besser Inhalte priorisieren und abschätzen, wann Echtzeitkommunikation notwendig ist.

Aber wie können die verschiedenen Kommunikationspräferenzen in ein gemeinsames Konzept gewandelt werden? Die Herausforderung ist der Respekt vor der anderen Denkweise auf der einen Seite und der beständige Dialog auf der anderen Seite. Gespräche und Schulungen zum Umgang mit digitalen Kommunikationskanälen, die von beiden Generationen gemeinsam entwickelt und durchgeführt werden, können Konflikte vorbeugen und

Die Herausforderung ist der Respekt vor der anderen Denkweise auf der einen Seite und der beständige Dialog auf der anderen Seite.

den wertschätzenden Umgang miteinander fördern. Sie helfen vor allem, Misstrauen unter den Mitarbeitern zu verhindern. Fragen wie „Arbeitet er überhaupt, wenn er im Homeoffice telefonisch nicht erreichbar ist?“ oder „Ob der Kollege meine Chatnachricht überhaupt wahrnimmt?“, werden gegebenenfalls ausgeräumt. Auch bei der täglichen Arbeit sollten sich Teams aus Mitgliedern aller Generationen zusammenfinden, um die Stärken des anderen kennenzulernen. Nur eine Allianz aus den Kompetenzen aller Altersgruppen bringt ein Unternehmen schließlich voran.

Individuelle Stimmungsbilder einholen

Last but not least spielen Führungskräfte eine wichtige Rolle bei der Entwicklung einer digitalen Denkweise unter den Arbeitnehmern und Arbeitnehmerinnen. In der aktuellen Situation im Homeoffice heißt das beispielsweise auch, regelmäßig einzeln mit Mitarbeitern zu telefonieren und sich individuelle Stimmungsbilder einzuholen. Der Digital Workplace bedeutet nicht nur gestiegene Flexibilität und Produktivität, sondern auch mehr Kommunikationsarbeit, die ein Team gemeinsam leisten muss, um die Zufriedenheit am Arbeitsplatz sicherzustellen.

Markus Michael ist Geschäftsführer bei Byon

Portable Breitbandlösungen

Kommunikationstechnik für sichere
Sprach- und Datenübertragung



MOTOROLA SOLUTIONS
CONTRIBUTOR

Wir sichern Kommunikation.
Entwicklung, Produktion, Distribution –
Alles aus einer Hand

- Robuste Smartphones und Tablets
- MOTOROLA SOLUTIONS WAVE PTX™
- Enterprise Mobility Management
- PTT-to-C-Lösungen (Push to talk over Cellular)
- Fahrzeuglösungen für den Festeinbau
- Individuelle Beratung und Dienstleistungen für Ihr Projekt

Überzeugen Sie sich von unseren Leistungen.
shop.peitel.com

pei tel Communications GmbH
Ein Unternehmen der Familie Peiker