

# Nicht erreichbar war gestern – Vom Fluch und Segen der Generation Smartphone

Das aktuelle Fachthema  
vorgestellt von

**Dr. Melanie Cordini**

Expertin für Führungs- und  
Kommunikationstraining

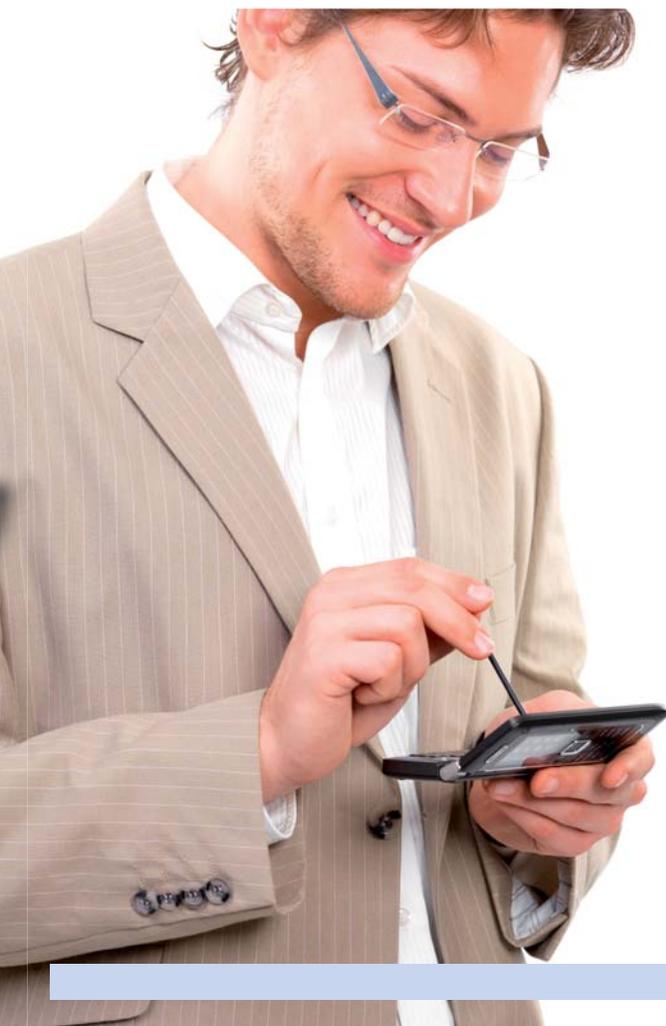
Mailen Sie Fragen oder  
Themenwünsche an:  
[melanie.cordini@web.de](mailto:melanie.cordini@web.de)



Mit Internet, Blackberry und Co erreichen wir jeden über jede Distanz in Echtzeit. Vorbei die Tage, an denen belegte Leitungen wichtige Infos in der Warteschleife versacken ließen, internationale Korrespondenz auf den Irrwegen exotischer Postbetriebe verschwand. Vorbei die Ära mit Zetteln zugeklebter Bildschirme und der Vertröstung wichtiger Kunden bis zur Rückkehr des Entscheidungsträgers aus dem wohlverdienten Urlaub. Vorbei die Alpträume unzähliger Mails, die sich nach dem Urlaub im Posteingang stapeln. Wo also liegt das Problem?

## Zur Kenntnisnahme Ablage „P“

Haben Sie heute schon gezählt, wie viel Informationen Sie unnötigerweise erhalten haben? Haben Sie Ihren eigenen Verteiler auf das absolute Mindestmaß reduziert? Die Chance, jeden informieren zu können, damit auch keinem etwas entgeht, wird schnell zum Bumerang eines nicht mehr zu bewältigenden Posteingangs, in dem die Hälfte untergeht. Allein in den USA vergeuden Angestellte jährlich über 28 Milliarden Dollar mit der



Bearbeitung überflüssiger Informationen. Die Beratungsfirma Basex schätzt nach einer Studie die direkten Kosten der „information overload“ in den USA auf 650 Milliarden Dollar und erklärte es damit auch gleich zum Problem des Jahres 2008.

## Falsch verstanden? Nicht richtig gestellt!

Ist das Schöne an Intranet und Co nicht auch die Sachlichkeit schriftlicher Information? Keine bösen Blicke, keine langen Diskussionen, kein Vergreifen im Ton? Das Problem ist nur – die Beziehungsebene, das, was jenseits des Gesagten unsere Reaktionen bestimmt, ist immer noch da – nur leider schwieriger wahrnehmbar. Je mehr wir durch unsere technischen Freunde auf face-to-face Kontakte verzichten, desto wichtiger wird es, den Gesprächspartner richtig einschätzen zu können. Das Tückische dabei: Defizite kommunikativer Kompetenzen fallen in Mails weniger auf, schaden hier jedoch mehr denn je. Das Risiko für Missverständnisse steigt mit der Anonymität der Kommunikation. Wer aus Zeit- und Kostengründen auf gelegentliche persönliche Treffen verzichtet, spart am falschen Ende.

## Delegieren trotz Blackberry?!

Keine Frage, es beruhigt, täglich Mails zu checken und zu wissen, dass alles auch ohne Sie läuft. Wer jedoch aus Prinzip misstraut und lieber alles selbst entscheidet, der nimmt seinen Mitarbeitern die Chance, wichtige Entscheidungen allein zu treffen und so die eigene Vertrauenswürdigkeit unter Beweis zu stellen. Nur so funktioniert aber Empowerment. Ein gutes Team überlebt auch den Urlaub vom Chef ohne innerhalb von Wochen die Firma in den Bankrott zu treiben. Ob der Lebenspartner allerdings auf Dauer einen permanent eingeschalteten Blackberry toleriert, steht auf einem anderen Blatt.

Wir haben die Möglichkeit immer und überall über alles informiert zu sein. Haben wir auch die Pflicht? Hätte ich reagieren sollen, während ich in Ägypten hinter Katzenhaien hertauchte? Hat mein Blackberry auch Urlaubsanspruch??? Die Möglichkeit ständiger Erreichbarkeit hat viele Vorteile, sollte aber nicht zur Erwartung werden, die keine Auszeiten vom Job mehr zulässt.

## Risiken und Nebenwirkungen von Blackberry, Internet & Co.

Die Technik, die uns globale Kommunikation ermöglicht, hat bisher keinen Beipackzettel, der auf Risiken und Nebenwirkungen bei der Nutzung hinweist, das holen wir hier nach.

### Explosionsgefahr Ablage „P“:

Sollte der Papierkorb die Dimensionen Ihres Mailbox übertreffen, forschen Sie nach überflüssigen Verteilern und für Sie sinnlosen Informationen und unterbinden Sie diese zukünftig.

### Konfliktrisiko:

Steigt die Zahl merkwürdiger Reaktionen auf Mails, überprüfen Sie diese auf mögliche entgangene Zwischentöne wie Ironie, Wut oder Verzweiflung. Diesbezügliche Klärungsgespräche bitte persönlich – nicht per Mail.

### Burn-out:

Fühlen Sie sich gestresst und unfähig zu delegieren? Haben Sie Panikattacken, wenn Sie Ihren Blackberry ausschalten? Versuchen Sie langsam für kurze Zeit unerreichbar zu sein, starten Sie mit täglich 3 Minuten ohne Blackberry.