

Conexio interrupta – oder die Erreichbarkeitspause

Ich sitze im Kaffeehaus, die Sonne scheint und ich warte auf eine Freundin, mit der ich verabredet bin. Am Nachbartisch sitzen zwei Damen, die sich unterhalten. Die eine hat ein Smartphone in der Hand. Es läutet. Sie wirft einen Blick auf ihr Telefon und lässt es läuten. Das Läuten verstummt nach einiger Zeit und wird durch einen Piepston abgelöst. Eine Mailboxnachricht. Es vergehen kaum 5 Minuten läutet das Telefon wieder. Die Dame wirft wieder einen Blick auf das Telefon, das sie noch immer in der Hand hält. Sie hebt ab und sagt: „Ich kann jetzt gerade nicht, ich rufe dich zurück.“ Wieder ein Ton, der vom Handy kommt. Diesmal ein Pfeifen. Ein Sms oder ein E-Mail? Sie tippt kurz etwas in das Gerät und legt es dann auf den Tisch. Fasziniert schaue ich der Dame weiter zu und frage mich, wie es denn ihrer Gesprächspartnerin gehen muss, wenn ihre Aufmerksamkeit dauernd von irgendeinem Handy-Ton abgezogen wird. Und wieder läutet es. Die Dame nimmt das Telefon wieder in die Hand. Erneut wirft sie einen Blick darauf, hebt ab und sagt: „Hallo Ernst, ich habe dein Mail gelesen, ich schreibe dir dann nachher zurück.“ Sie legt wieder auf.

Mittlerweile haben die Damen schon die Aufmerksamkeit von 3 Tischen auf sich gezogen. Zum einen, weil das Läuten laut ist und zum anderen, weil die Energie der beiden Damen eine interessante Dynamik bekommen hat und die Aufmerksamkeit erregt.

Die Dame mit dem Smartphone widmet sich wieder ihrer Gesprächspartnerin, das Telefon noch immer in der Hand. Und wieder läutet es. Ich kann es gar nicht

fassen. In den wenigen Minuten, die ich im Lokal bin hat das Handy dreimal geläutet und mehrfach gepiepst...

Konditioniert?

Erreichbarkeit scheint in unserem modernen Leben sehr wichtig zu sein. Die meisten von uns reagieren schon ähnlich, wie der Pawlow'sche Hund, der darauf konditioniert ist, dass es nach einem Glockenton etwas zu fressen gibt und somit sein Speichelfluss bei jedem Läuten angeregt wird, egal, ob es dann etwas zu fressen gibt oder nicht. Und wenn das Handy ein Geräusch von sich gibt, dann spüren viele Menschen den Drang sofort nachzuschauen und zu reagieren...

Anerkennungsjunkies

Warum ist denn das so, habe ich mich gefragt, dass die meisten von uns so gerne immer erreichbar sind?

Menschen wünschen sich Aufmerksamkeit und Anerkennung. Wir erwarten uns, dass es zum einen honoriert wird, wenn wir dauernd erreichbar sind und zum anderen wollen wir nichts versäumen. Wenn jemand ein E-Mail oder Sms schickt, dann bedeutet das, dass jemand an uns gedacht hat. Wir werden also wahrgenommen. Und wenn wir wahrgenommen werden, dann steigen unsere Anerkennung und unser Einfluss. So denken viele Menschen, auch, wenn sie es vielleicht vordergründig nicht zugeben wollen oder noch gar nicht so genau darüber nachgedacht haben.

Die Gratwanderung zwischen einem persönlichen, positiven Erleben dieser Erreichbarkeit und einem „Getrieben-Sein“ und „Nicht-mehr-Auskönnen“ scheint fließend. Das, was zuerst spannend und

reizvoll scheint, kann sehr leicht zum Fluch werden. Aus meinem eigenen Erleben weiß ich, wie schnell das geht und wie schnell es selbstverständlich wird.

Persönlicher Gratmesser?

Zu Beginn des Internetzeitalters und der mobilen Telefonie habe ich erlebt, dass sich Menschen darüber definierten, wie viele E-Mails sie an einem Tag bekamen. Viele E-Mails zu haben bedeutete offenbar, viel wertvolle Arbeit zu tun zu haben, gebraucht zu werden, wichtig zu sein. Heute ist das schon ein wenig anders, jedoch habe ich nie erlebt, dass jemand im Geschäftsleben zugegeben hätte, wenige Mails zu bekommen – egal ob es so war oder nicht. Das E-Mail also als Gratmesser des persönlichen Status im Business?

Ende der 90iger Jahre des 20. Jahrhunderts war das Handy ein Statussymbol. Je kleiner die Handys waren, desto progressiver fühlten sich ihre Besitzer. Wenn man ein kleines Handy hatte, legte man es prestigeträchtig in einem Lokal auf den Tisch. Heute hat jeder ein Mobiltelefon. Heute wird man belächelt, wenn man kein Handy hat. Selbst viele Senioren besitzen mittlerweile eines, das speziell für die Zielgruppe ausgelegt ist: einfache Bedienung, großes Display und große Tasten.

Und auf den Tisch in einem Lokal legt man sein schickes Smartphone heute auch nur noch selten, denn es könnte ja sein, dass es jemand klaut...

Gesichtszeit

Handy, sms und E-Mail haben in unserer modernen Welt und vor allem in größeren Unternehmen eine Kultur geprägt, in der

die persönliche *face-to-face* Kommunikation in den letzten Jahren immer stärker in den Hintergrund getreten ist. Ich selbst habe Mails von österreichischen Kollegen im selben Gebäude bekommen, die auf Englisch waren und nur an mich gerichtet. Kollegen, die einen Stock höher als ich ihr Büro hatten, schickten Termine für eine Telefonkonferenz, anstatt sich persönlich zusammzusetzen. Nicht weil sie das nicht wollten, sondern weil sie im Rahmen ihrer international ausgerichteten Tätigkeit einfach vergaßen, dass es auch Kollegen gab, die einen Stock tiefer saßen und dieselbe Muttersprache sprachen und die man auch physisch treffen konnte.

Die modernen Kommunikationsmedien sind bequem. Man kann von überall kommunizieren: vom Schreibtisch im Büro, genauso wie im Auto, im Supermarkt oder zu Hause vom Sofa. Es wird also eher gemailt und telefoniert, als einen Kollegen oder eine Kollegin persönlich aufzusuchen. Oft geben wir uns der Täuschung hin, dass es schneller wäre ein Mail zu schicken, als persönlich vorbeizuschauen oder jemanden anzurufen.

Natürlich haben die modernen Kommunikationsmethoden auch ihre Vorteile. Eine Anfrage per E-Mail ermöglicht dem anderen ein wenig Zeit verstreichen zu lassen und über etwas nachzudenken, bevor er antwortet. Und natürlich können lange Distanzen zwischen Kommunikationspartnern schneller und effizienter überbrückt werden.

Zu Beginn meiner Berufstätigkeit in den frühen 90iger Jahren, hätte ich nie gedacht, dass die Menschen sehr rasch wieder viel mehr schriftlich als mündlich kommunizieren würden. Die Arbeit hat sich

in den letzten 12 Jahren extrem verändert. Heute besteht für viele die Arbeit im Beantworten von E-Mails, im Verschicken irgendwelcher elektronischen Dokumente. Wenn ich mich zurückerinnere, dann ist es schwer zu begreifen, was wir denn damals anstelle des E-Mailens gemacht haben. Wir haben zwar Faxe und normale Post verschickt, aber sicher nicht in demselben Ausmaß, wie heutzutage die elektronische Post.

Die Qualität unserer Kommunikation

Spannenderweise scheint sich die Qualität unserer Kommunikation in den letzten Jahren nicht gerade gesteigert zu haben. Wir kommunizieren zwar so viel, wie wahrscheinlich keine Generation zuvor, aber oft sind die Inhalte äußerst fraglich hinsichtlich ihres Informationsgehaltes. Genauso wie die Dame im Café dem Anrufer mitgeteilt hatte, sie hätte das E-Mail bekommen und würde darauf antworten, oder abzuheben um dem anderen zu sagen, dass man eigentlich gerade nicht reden könne, so verhalten sich viele Menschen.

Ich hatte vor Jahren eine Kollegin, die mich jedes Mal anrief, wenn sie gerade ein Mail an mich abgeschickt hatte, um mir mitzuteilen, dass sie mir ein Mail geschickt hatte. Diese Mail war natürlich in der Zwischenzeit schon bei mir angekommen...

„Excuse my brevity – sent from my handheld“ („Entschuldigen Sie die Kürze – von meinem Smartphone gesendet“) – allein dieser Satz, der am Ende so manches vom Handy versandten E-Mails steht sagt schon sehr viel aus.

Das Schlimmste für mich waren Situationen, wo Konflikte per E-Mail

ausgetragen wurden. Anstatt zumindest zum Telefon zu greifen wurde dann schriftlich versucht eine Sache zu klären. So achtsam kann man wohl nichts Geschriebenes artikulieren, ohne beim anderen mehr Potenzial für ein Missverständnis hervorzurufen als durch das gesprochene Wort. Die meisten wissen das und dennoch ist es nach wie vor gang und gebe.

Erreichbarkeitspause?

Wann haben Sie Ihr Handy das letzte Mal abgeschaltet oder waren ein Wochenende lang für niemanden erreichbar?

Den meisten von uns ist die dauernde Erreichbarkeit schon länger zu viel. Viele Menschen scheuen sich aber davor, es zuzugeben oder zumindest sich selbst einzugestehen. Also greifen wir zu allen möglichen Ausreden, wenn wir nicht erreichbar waren, wie „ich konnte gerade nicht abheben, weil mein Akku am Ende war“ oder „ich war gerade in einem Termin“ oder „ich hatte gerade keinen Empfang“ oder „ich habe gerade auf der anderen Leitung telefoniert“. Egal, ob es so war oder nicht.

Wie verhalten wir uns selbst, wenn jemand einmal nicht erreichbar ist? Wie sehr erwarten wir denn von anderen, dass sie erreichbar sind?

Und was würde passieren, wenn wir tagelang ohne Strom sind und unsere Mobiltelefone nicht mehr aufladen können und die Akkus der Notebooks leer sind? Für viele Menschen ein unvorstellbares Szenario...

Buchtipp:

Miriam MECKEL, Das Glück der Unerreichbarkeit, Goldmann Verlag