

BERUF & KARRIERE

Reiseunfreiheit

Frage an den Jobcoach: Meine Dienstreisen werden nicht als Arbeitszeit vergütet. Ist das rechtens? > Seite 60

Leben im Smartphone

Ein Etikette-Trainer erklärt, wo das Handy im Job hingehört

Das Smartphone ist längst Teil des Berufsalltags geworden. Manche können und wollen ohne die Allround-Geräte nicht mehr auskommen, manche empfinden sie als lästig bis störend. Wie sollte man sie einsetzen, ohne die Kollegen zu nerven? Was gilt inzwischen als angemessen, was als Tabubruch? Wann sind Toleranzgrenzen überschritten? Horst Hanisch hält seit dreißig Jahren Seminare zu Etikette-Themen und hat mehrere Business-Knigge-Bücher verfasst.

SZ: Herr Hanisch, muss man es akzeptieren, dass Smartphones inzwischen oft wie eigenständige Teilnehmer bei einer Besprechung dabei sind?

Horst Hanisch: Nein, denn ich betrachte sie nicht als Teilnehmer, sondern bestenfalls als Hilfsmittel.

Wie sollte man reagieren, wenn ein Geschäftspartner bei einer Verhandlung irritierenderweise ständig auf sein Handy schaut?

Ich würde höflich fragen, ob es nicht sinnvoll wäre, das Gespräch auf einen anderen Termin zu verschieben, bei dem man ungestört reden könne.

Und wenn man selber in die Täterrolle gerät, weil in ein wichtiges Geschäftessen plötzlich ein noch wichtigerer Anruf platzt?

Das ist eine Frage der Priorität. Im besten Fall den Geschäftspartner vorher informieren: Ich erwarte in den kommenden zwei Stunden einen wichtigen Anruf. Wäre es in Ordnung, wenn ich mich dann kurz ausklinke? In der Regel ist mein Gegenüber einverstanden.

Nutzen Frauen und Männer ihre Smartphones unterschiedlich?

Nach meiner Beobachtung nicht. Es ist eher eine Altersfrage: Je jünger, desto intensiver die Nutzung. Was außerdem auffällt: Viele Menschen stehen zwar in Grüppchen zusammen, aber jeder bearbeitet sein eigenes Smartphone.

Und auf dem internationalen Parkett: Stellen Sie unterschiedliches Verhalten zwischen den Nationen fest?

Auch nicht. Da haben sich die Kulturen inzwischen sehr angeglichen.

Was sind die Beschwerden, die häufig in Ihren Seminaren geäußert werden?



Horst Hanisch
FOTO: PRIVAT

Ich höre oft Klagen, dass Leute mit dem Smartphone spielen. Oder dass man zunehmend den persönlichen Kontakt im Geschäftsleben verliert. Oder: Mein Kollege sitzt nebenan und schickt mir eine SMS. Warum kommt er nicht einfach rüber? In einem Fall saßen sich zwei Kolleginnen sogar direkt gegenüber, trotzdem wurde eine SMS geschickt. Als die eine die andere darauf aufmerksam machte, sagte die: Oh, das habe ich total vergessen! Offensichtlich sind wir schon so stark mit der Technik verbunden, dass wir den gesellschaftlichen Kontakt, ich will nicht sagen verlieren, aber doch anders werten als früher.

Amüsiert Sie so etwas? Oder bedauern Sie das?

Wir wissen, dass die Generation Z, also die nach dem Jahr 2000 Geborenen, mit dem Smartphone ganz anders umgeht, sogar anders als die vorhergehenden Generationen. Bildhaft gesehen lebt die Generation Y mit dem Smartphone, die Generation Z im Smartphone, die ursprünglich reale Welt findet überwiegend virtuell statt. Das gilt es zu akzeptieren, das ist nun mal unsere Gesellschaft. Aber ich stelle immer öfter fest, dass bei gesellschaftlichen Anlässen darauf geachtet wird, die Smartphones stecken zu lassen oder zumindest auf Vibration zu stellen. Im Beruflichen müsste es als ungeschriebene Regel gelten: Wir können damit arbeiten, indem wir schnell Informationen einholen oder den Kalender checken. Aber im Moment ist wichtiger, was ich mit meinem Gegenüber zu tun habe.

Was gilt als Tabubruch im Umgang mit Smartphones?

In der jüngeren Generationen ist unausgesprochen klar, wie damit umgegangen wird. Zu Irritationen kommt es, wenn verschiedene Generationen aufeinandertreffen, weil Ältere nicht verstehen und auch nicht verstehen müssen, dass Jüngere in einer virtuellen Welt leben. Doch wenn beide berufliche Erfahrung gegen neuestes technisches Wissen tauschen, können sie ein optimales Team bilden.

INTERVIEW: VIOLA SCHENZ



Zu den segensreichen Funktionen des Smartphones gehört die Möglichkeit zum Rückzug: Statt Smalltalk mit den Kollegen zu machen, kann man sich in sein Gerät vertiefen, ohne unhöflich zu wirken. FOTO: PLAINPICTURE

Handys hoch!

Das Smartphone ist überall dabei – in Besprechungen, bei Verhandlungen, beim Essen, am Schreibtisch. Das geht vielen Berufstätigen auf die Nerven. Doch statt sich zu ärgern, sollten sie lernen, damit richtig umzugehen

VON VIOLA SCHENZ

Wie lange wird man sich noch erinnern an jene Zeit, als die Menschheit noch nicht ganztagig auf kleinen Bildschirmen herumwischte? Damals blätterten die Leute im Bus in riesigen Zeitungen statt auf Kleinstgeräte zu starren. Fremde fragten einen nach dem Weg. Paare schwiegen sich im Restaurant tatenlos an statt verstoßen ihre Mails abzufragen. Personen, die auf offener Straße laut Selbstgespräche führten, hielt man für verrückt, inzwischen handelt es sich meist um Wichtigerer mit Preisprechanlage.

Vor zehn Jahren kam das erste iPhone auf den Markt, seitdem scheint die Kommunikation aus den Fugen geraten zu sein. Es wird zu wenig geredet, klagen die einen. Es wird zu viel geredet, klagen die anderen. Es wird das Falsche geredet, sagen Dritte. Fakt ist: Smartphones sind Teil des Lebens geworden – privat wie beruflich. Bei Besprechungen hat man sich daran gewöhnt, dass die zuckenden, fiependen Dinger mit am Tisch sitzen. Im Großraumbüro gesellen sich zum Dauerklingeln der Telefone das Klicken, Platschen, Klopfen ankommender Botschaften. Konferenzen werden durchs Daddeln unterhalb der Tischkante erträglicher, und im Aufzug rettet einen der Blick auf den Bildschirm vor quälendem Smalltalk.



Medien dienen schon immer zugleich der Verbindung und der Abschottung.“

PROFESSORIN ANGELA KEPPLER,
UNIVERSITÄT MANNHEIM

Machen Smartphones den Berufsalltag nun besser oder schlechter? Sind sie Lust oder Frust? Angela Keppler beschäftigt sich schon lange mit solchen Fragen. Die Kommunikationswissenschaftlerin an der Universität Mannheim hat in diversen Studien untersucht, wie technische Medien Teil des Alltags werden. Ihr Fazit: Kommunikation hat sich durch ihre ständige Verfügbarkeit dauerhaft verändert. Von einem Verkümmern der Gesprächskultur kann aber keine Rede sein. Die neuen Technologien befördern und beleben vielmehr Gespräche. Man überprüft mal eben Tatsachen, erledigt manches nebenbei oder bezieht Abwesende in die Unterhaltung ein – alles Dinge, die bis vor Kurzem undenkbar waren, die jedoch eine Besprechung bereichern und beschleunigen können.

Trotz aller Faszination und Bequemlichkeit, die mit den Allround-Telefonen einhergehen – es bleibt ein Unbehagen. „Wir kommunizieren gleichzeitig mit Anwesenden und Abwesenden, damit geht Aufmerksamkeit verloren“, sagt Keppler. „Und das wirkt auf viele unhöflich.“

Neue Medien hatten es immer schwer. Sie stoßen erst mal auf Kritik und Skepsis, müssen sich vorwerfen lassen, der Kommunikation zu schaden. Radio, Fernseher und Computer erging es da nicht besser als dem Smartphone. „Medien dienen schon immer zugleich der Verbindung und der Abschottung. Wenn man sich in der Bahn in ein Buch oder eine Zeitung vertieft, ist das auch ein Signal, nicht angesprochen werden zu wollen“, sagt Keppler. Schon Platon kritisierte die Schrift als Verlust – verlernten die Menschen doch die mündliche Rede und mit ihr die Gabe für Rhetorik und Intonation. Dass der Mensch auch 2500 Jahre nach Platon durchaus reddebegabt ist, beweisen Rhetorikgenies wie Barack Obama oder Joschka Fischer.

Anders als Radio, TV oder PC können Smartphones oder Tablets an Ort und Stelle ins Gespräch eingebunden werden, ohne dessen soziale Funktion zu untergraben. Das Display wird Teil der zwischenmenschlichen Interaktion, Informationen kann man ergänzen oder aktualisieren. Manche Morgenkonferenz muss nicht auf den Mittag vertagt werden, denn die fehlenden Unterlagen lassen sich schnell aus der Cloud ordern. Und wo früher eine Auftragsänderung hinterhergemailt und vom Außendienstmitarbeiter erst am Ziel geöffnet wurde, schafft heute eine SMS oder eine Whatsapp-Nachricht sofort Tatsachen.

Wie hält es Angela Keppler selbst mit dem Smartphone? Ist es bei Meetings dabei? „Nein, bewusst nicht“, sagt die 62-Jährige, es bleibe in der Tasche. Der Sex-Appell des Geräts ist verlorengegangen. „Die Zeiten, als alle wichtigen Menschen ihr Handy vor sich liegen hatten, sind vorbei.“

So viel Selbstdisziplin bringen allerdings wenige Menschen auf, die meisten greifen während der Arbeit regelmäßig zum Smartphone. Wie sich das auf die Produktivität während eines Arbeitstages auswirkt, hat der Psychologe Christian Montag von der Universität Ulm kürzlich untersucht und 168 Frauen und 94 Männer befragt. Erwartbares Ergebnis: Kann jemand nicht die Finger vom Smartphone lassen, leidet darunter die Arbeit. Häufige Ablenkung durch das Smartphone und eine verminderte Produktivität und Effizienz hängen durchaus zusammen.

Man sollte das Gerät ab und zu vom Schreibtisch nehmen, rät Montag, und in der Schublade verschwinden lassen. Es lautlos zu stellen oder umzudrehen helfe nicht. Schon der Anblick des Geräts reiche meist aus, um abzulenken. Dabei gehe es den Menschen oft gar nicht mal darum, etwas Neues zu erfahren, so Montag. Nein, mit dem Griff zum Smartphone sollen möglicherweise Stress und Überforderung kompensiert werden.

Vielleicht sind Smartphones zu schnell über uns gekommen. Vielleicht müssen wir uns ihren Einsatz, den Umgang mit ihnen erst noch aneignen. So wie man Kindern mühsam beibringt, nicht stundenlang fernzusehen oder Videos zu spielen. „Ja, das wird man lernen müssen“, sagt die Kommunikationswissenschaftlerin Angela Keppler. Aber auch das zeichne den Menschen aus und gehe mit der Erfindung von Medien von Anfang an einher.



Mit dem SZ-Stellenmarkt finden sich die Besten.

Setzen Sie auf einen Stellenmarkt, der qualifizierte Fach- und Führungskräfte mit erfolgreichen Arbeitgebern effizient zusammenführt.

Erfahren Sie mehr unter jobs.sz.de oder in der SZ am Wochenende.

Seien Sie anspruchsvoll.

Süddeutsche Zeitung