

Chatten, Surfen, Telefonieren im Arbeitsalltag – Konfliktpunkt neue Medien



Bernhard Kuntz

Ein Beitrag von Bernhard Kuntz.

Wer kennt als Praxisinhaber nicht die folgende Situation: Man möchte der Mitarbeiterin noch schnell eine Anmerkung zu einem Patienteneintrag geben, doch diese scrollt gerade durch eingegangene Nachrichten auf ihrem Handy anstatt zu arbeiten. Eine Momentaufnahme, die längst keinen Seltenheitswert mehr hat. Denn das Mobiltelefon in der Hosentasche ist in heutigen Tagen zu einem ständigen Begleiter geworden, mit dem man selbstverständlich – auch während der Arbeitszeit – erreichbar ist. Doch zu welchem Preis?

In manchen Büros wird so viel privat telefoniert, gechattet und gesurft, als befänden sich die Angestellten zu Hause. Dadurch geht viel Arbeitszeit verloren.

Privatkram frisst viel Arbeitszeit

Auch Praxen kämpfen zunehmend mit dem Problem, dass manche Mitarbeiter chatten, surfen, simsensieren und per Handy telefonieren, als säßen sie auf dem heimischen Sofa. Denn was spricht dagegen, sich mal schnell bei Facebook einzuloggen oder private E-Mails zu beantworten? Oder bei eBay ein Angebot abzugeben? Oder ...? Vieles. Denn summiert man die Zeit, die manch Mitarbeiter mit Computerspielen, privaten E-Mails und ähnlichen Tätigkeiten verbringt, kommt man schnell auf eine Stunde pro Tag. Hinzu kommt: Jeder private Anruf und jede private E-Mail, die man eben schnell liest, ist letztlich eine Störung. Ein konzentriertes Arbeiten ist so kaum noch möglich.

Fehlverhalten wird zur Gewohnheit

Dem Missbrauch der neuen Medien früh einen Riegel vorschieben, wird den Arbeitgebern hier empfohlen. Sonst bekämen sie das Problem irgendwann nicht mehr in den Griff – wie Nils Pürl. Für den Inhaber eines Ingenieurbüros war es früher selbstverständlich, dass

sagt Pürl sarkastisch. Was die Mitarbeiterin aber genau wusste: Um 17 Uhr sind acht Stunden um, und ich habe Feierabend. Dann verließ sie das Büro, egal, was noch zu tun war – „selbst wenn sie tagsüber nur mit ihren Kröten beschäftigt war“. Irgendwann reichte es Pürl.

„Jeder private Anruf und jede private E-Mail, die man eben schnell liest, ist letztlich eine Störung.“



Die Mitarbeiterin musste die Koffer packen. „Doch ganz habe ich das Problem noch nicht im Griff“, gesteht er – „denn in meinem Büro hat

dieses Wegducken führt aber laut Managementberaterin Barbara Liebermeister, Frankfurt am Main, oft dazu, dass das Fehlverhalten so ausufert, dass nur noch Abmahnungen und Kündigungen helfen. Sinnvoller wäre es, „den Stier früh bei den Hörnern zu packen und mit den Mitarbeitern Regeln für den Umgang mit den neuen Medien zu vereinbaren – schriftlich“.

In Großunternehmen sind solche Regeln gang und gäbe – z. B. bei der Bausparkasse Schwäbisch Hall. Auch beim Finanzdienstleister Allianz existiert ein Verhaltenskodex, der unter anderem den Umgang mit dem Handy regelt. Vermutlich, weil in Großunternehmen die Systemadministratoren meist die Webseiten sperren, die primär dem „Privatvergnügen“ dienen – auch aus Sicherheitsgründen.

Trotzdem gibt es auch hier zuweilen schwarze Schafe. Mit denen muss man halt sprechen. Und wenn das nicht hilft, dann folgt manchmal auch eine Ab-

mahnung. Besser ist es jedoch, den Mitarbeitern frühzeitig zu vermitteln, welches Verhalten erwartet wird.

kontakt



Bernhard Kuntz
Die PProfilBerater GmbH
Eichbergstraße 1
64285 Darmstadt
Tel.: 06151 89659-0
Fax: 06151 89659-2
info@die-profilberater.de
www.die-profilberater.de

„Schiebt man dem Missbrauch neuer Medien nicht früh einen Riegel vor, bekommt man das Problem irgendwann nicht mehr in den Griff.“

Zur Info

Bernhard Kuntz ist Autor zahlreicher Bücher zum Thema Marketing, darunter Titel, wie z. B. „Die Katze im Sack verkaufen – Wie Sie Bildung und Beratung mit System vermarkten – offline und online“ oder „Fette Beute für Trainer und Berater – Wie Sie ‚Noch-nicht-Kunden‘ Ihre Leistung schmackhaft machen“.

seine Angestellten vom Büro aus auch mal ein, zwei private Telefonate führten. Denn er ging davon aus: Meine Mitarbeiter sind erwachsene Menschen, die wissen „Dienst ist Dienst und Schnaps ist Schnaps“.

Doch dann verwandelte „eine Umweltaktivistin“ sein Büro in eine Art Verbandszweigstelle. „Wenn die Kröten wanderten, war meine Mitarbeiterin nicht ansprechbar“,

sich ein Generationswechsel vollzogen, und die jungen Leute haben eine andere Arbeitshaltung“.

Wegschauen bringt nichts

Ähnliche Klagen hört man oft von Inhabern kleinerer Unternehmen, inklusive Praxen. Sie wollen ihren Namen aber keinesfalls in der Zeitung lesen – aus Angst, sie könnten als „kleinkariert“ gelten. Genau