

<< (/news-1722308.html) Zum Dossier: Psychologie im Alltag (/psychologie-im-alltag-2142209.html)
01.11.2019

Mein Smartphone und ich

von Nina Konopinski-Klein

Fast jeder besitzt heutzutage ein Smartphone. Die Geräte sind längst ein fester Bestandteil der privaten Kommunikation und auch im Apothekenmarketing integriert. Allerdings können die digitalen Helfer manchmal zum Problem werden.



© iko / stock.adobe.com (Symbolbild mit Fotomodellen)

Konflikte können dann entstehen, wenn die private Nutzung von Smartphones im Arbeitsalltag überhandnimmt aber auch dann, wenn es am richtigen Umgang damit hapert: Sowohl beim Telefonieren als auch beim Bearbeiten von Mails kann sich, da das Smartphone prinzipiell ständig verfügbar ist, eine gewisse Nachlässigkeit breit machen – bei den Mitarbeitern wie beim Apothekenleiter selbst. Wir geben Tipps zum richtigen Verhalten und beginnen dabei mit dem Thema der privaten Nutzung von Smartphones in der Arbeitszeit. Dem schließen sich Tipps zum richtigen Verhalten am Telefon an sowie Hinweisen dazu, wie optimaler E-Mail-Kontakt aussehen sollte.

Fallbeschreibung

Schon wieder Aufregung in der Pelikan-Apotheke. Apotheker Wolfgang Meier ordnete an: Während der Arbeitszeit dürfen keine Smartphones benutzt werden. Die Mitarbeiter[1] sollen sie ausschalten bzw. dürfen sie nur in der Pause benutzen. Der Grund: Er hatte einige Personen beobachtet, die alle paar Minuten checkten, ob eventuell Nachrichten eingegangen sind.

Das Team teilte sich in zwei Lager. Die einen behaupteten, sie könnten es sich nicht erlauben, nicht erreichbar zu sein. Was wäre, wenn ein Kind dringend Unterstützung braucht oder jemand plötzlich krank geworden wäre? Einige antworteten sogar ganz rebellisch: Wir lassen uns nichts verbieten! Andere wiederum waren froh: Ihnen ging die ständige Verfügbarkeit schon lange auf die Nerven. Außerdem hatte man früher, wie sie behaupteten, auch nicht ständig Kontakt mit der Familie und auch nicht ständig Kontrolle über die Kinder, und trotzdem habe alles funktioniert.

Im Apothekenalltag zeigte sich jedoch deutlich, dass durch die ständige Kommunikation mit anderen am Telefon die persönlichen Gespräche unter Kollegen weniger, kürzer und oberflächlicher geworden sind. Manchmal sah es sogar so aus, als ob das Smartphone wichtiger sei als die Kunden.

Beim Teammeeting wurde nach langen Diskussionen Folgendes festgelegt: Smartphones werden nur in der Pause benutzt, ansonsten während der Arbeitszeit im Flugmodus belassen. Die Besprechung nutzten auch die Mitarbeiter, um die Zusammenarbeit in der Apotheke zu überdenken. Das Ergebnis war die Zusage des Apothekers, nie wieder, wie bisher, einen x-beliebigen Mitarbeiter anzurufen, um zu fragen, ob er vielleicht anstelle einer kranken Person einspringen kann. Für solche Fälle, wenn ein Engpass entstehen sollte, wird eine Notfallliste benutzt und die in Frage kommenden Personen werden in der entsprechenden Reihenfolge verständigt.

Wie umgehen mit Smartphones?

Sowohl im Privatleben als auch im Beruf gilt die Devise: Der Mensch und persönlicher Kontakt haben Vorrang vor der elektronischen Kommunikation. Das heißt: Sobald eine Möglichkeit besteht, jemandem eine Botschaft persönlich zukommen zu lassen, sollte es so geschehen. WhatsApp und andere Schnellkommunikationsportale sollten nur dann benutzt werden, wenn keine andere Möglichkeit besteht, z.B. eine telefonische Absprache.

Ein Smartphone zu benutzen, bietet viele Möglichkeiten: Telefonieren, SMS senden, WhatsApp benutzen, Skypen, Mails abfragen, Spielen und vieles mehr. Grundsätzlich gilt jedoch: Ein elektronisches Verständigungsmittel (hier Smartphone) dient während der Arbeitszeit nur zum kurzen und prägnanten Austausch von Informationen.

„Smartphone-Knigge“

1. Wenn nicht anders in Ihrer Offizin geregelt, stellen die Mitarbeiter vor Beginn der Arbeit Ihr privates Smartphone in den Flugmodus um. Privat eingesetzt werden die Smartphones lediglich in den Pausen.
2. Dabei gilt, im Idealfall zum Telefonieren einen ruhigen Ort aufzusuchen, an dem niemand gestört wird, möglichst leise zu sprechen bzw. statt des Lautsprechers einen Kopfhörer mit integriertem Mikrofon zu verwenden.
3. Bei dienstlichen oder geschäftlichen Telefonaten ist es wichtig, die Datenschutzbestimmungen zu beachten: keine betrieblichen Fakten erzählen, keine Namen nennen. Dies gehört zum Betriebsgeheimnis.
4. Notieren Sie die wichtigsten Ergebnisse des Gesprächs. Es erspart Ihnen ein Nachfragen und bietet eine Möglichkeit, das nachfolgende Gespräch strukturierter durchzuführen.

Umgang mit Mails

Früher wurden alle Nachrichten per Post versendet. Diese wurde durch Postboten einmal am Tag zugestellt und anschließend vom Empfänger bearbeitet. Somit konnten sich Menschen auf bestimmte Vorgänge konzentrieren und diese in Ruhe abarbeiten. Durch laufendes Hinzukommen neuer Mails wird die Aufmerksamkeit auf bestimmte Projekte ständig unterbrochen, es folgen Zerstreuung und Ablenkung. Dazu kommt die Möglichkeit, E-Mail auch per Smartphone zu bearbeiten und zu versenden. Dabei schleicht sich gerne eine gewisse Nachlässigkeit ein. Die folgenden Tipps sollen dabei helfen, im Alltag den richtigen Umgang mit Mails zu steuern.

Zeitmanagement

Wenn Sie nicht an einem Projekt arbeiten, das ständige Kommunikation erfordert, legen Sie für sich eine bestimmte Zeit zur Postbearbeitung fest.

Sie können zum Beispiel immer zum Arbeitsbeginn die Mailbox synchronisieren und Ihre Mail-Nachrichten empfangen. Anschließend können Sie Ihre Standardaufgaben erledigen und die per Mail hinzugekommenen Aufgaben im Laufe des Tages bearbeiten.

Die zweite Synchronisation sollte Mitte des Tages erfolgen – somit werden die erledigten Aufgaben weitergeleitet und eventuelle weitere hinzugekommene Vorgänge empfangen. Synchronisieren Sie nicht mehr kurz vor Arbeitsschluss. Sie können wahrscheinlich nicht mehr reagieren und belasten Ihr Gedächtnis nur mit Aufgaben, die Sie am nächsten Tag erledigen müssen.

Versuchen Sie jedoch, Ihre Mails, wenn möglich im Laufe des Tages abzuarbeiten. Wahrscheinlich werden Sie jetzt denken: „Wie soll das gehen? Ich habe doch viel zu viele Mails.“

Sortierung

Erstellen Sie Ordner mit Mails zur Wiedervorlage. Wenn Sie einen Teil der Aufgaben bearbeitet haben und auf weitere Unterlagen, Bescheide, Besprechungen usw. warten, notieren Sie das in der Ursprungsmail. Schicken Sie die Mail mit dem im Betreff notierten Datum, bis wann es erledigt werden muss, an sich selbst. Somit haben Sie eine Art Terminplaner gefüllt mit bereits erledigten Inhalten und müssen keine weiteren Mailadressen suchen.

Haben Sie eine Mail erhalten, die sofort beantwortet werden kann? Tun Sie es. Sonst lesen Sie diese zum zweiten Mal und verschwenden unnötig Ihre Arbeitszeit.

Wenn Sie eine Möglichkeit des Delegierens haben, tun Sie das sofort. Die Mail ist vom Tisch oder besser gesagt vom Smartphone.

Serie: Psychologie im Alltag

Teil 1: Prokrastination (<https://www.apotheke-und-marketing.de/prokrastination-hat-viele-gesichter-2260129.html>)

Teil 2: Mitarbeitergespräche (<https://www.apotheke-und-marketing.de/schwierige-mitarbeitergespraeche-meistern-2264679.html>)

Teil 3: Feedback geben und annehmen (<https://www.apotheke-und-marketing.de/feedback-geben-und-annehmen-2282214.html>)

Teil 4: Kundengespräche (<https://www.apotheke-und-marketing.de/richtiges-fragen-und-zuhoeren-fuer-ein-gutes-kundengespraech-2287455.html>)

Teil 5: Richtig delegieren (<https://www.apotheke-und-marketing.de/aufgaben-abgeben-2449529.html>)

Teil 6: Die Betriebsfeier (<https://www.apotheke-und-marketing.de/betriebsfeier-chance-oder-problem-2421579.html>)

Teil 7: Souverän auftreten (<https://www.apotheke-und-marketing.de/souveraen-auftreten-selbstsicher-und-nicht-frech-sein-2451365.html>)

Teil 8: Konflikte im Alltag (<https://www.apotheke-und-marketing.de/konflikte-gehoren-zum-alltag-2465293.html>)

Teil 9: Mein Smartphone und ich

Teil 10: Nein sagen ohne schlechtes Gewissen (<https://www.apotheke-und-marketing.de/nein-sagen-ohne-schlechtes-gewissen-2490696.html>)

Teil 11: Probleme lösen durch gezielte Kommunikation

Mitteilungsdienste und soziale Netzwerke

In diesem Fall geht es um WhatsApp und andere Mitteilungsdienste sowie soziale Netzwerke wie Facebook, Instagram, Twitter.

1. Benutzen Sie diese zum kurzen Austausch von Informationen.
2. Denken Sie an eine korrekte und höfliche Schreibweise.
3. Durch viele Emoticons (Gesichter) und Zeichen wird Ihre Nachricht nicht interessanter oder wertvoller. Im Gegenteil erscheint sie dann eher unseriös.

Selbstbestimmt bleiben

Und zum Schluss das Wichtigste: Lassen Sie sich nicht zum Sklaven Ihres Smartphones machen. Die ständige Bereitschaft, Nachrichten zu empfangen und das Warten auf diese, kann sich zu einer krankhaften Verhaltensweise entwickeln. Solches Verhalten wurde bereits unter dem Namen FOMO bekannt: Die Angst, etwas zu verpassen, (Englisch „The fear of missing out“). Wichtige Nachrichten erreichen Sie sowieso – wenn auch manchmal etwas später.

Beobachten Sie einige Zeit Ihren Umgang mit dem Smartphone. Falls Sie feststellen, dass Sie bereits dauernd auf Nachrichten warten und mehrmals am Tag Ihr Gerät in die Hand nehmen, beugen Sie vor. Überlegen Sie, wie Sie diesem Verhalten gegensteuern können (feste Zeiten, kein Smartphone im Schlafzimmer, keine Spiele, aufmerksamer Umgang mit dem Smartphone in Gegenwart der Kinder). Nur so mildern Sie Ihren Stress und die oft daraus entstehenden psychischen Störungen.