



Kommunikation im virtuellen Raum

Die Grenzen eines realen Raums sind definiert durch seine Wände. Der virtuelle Raum scheint indes grenzenlos in seiner Dimension und seinen Möglichkeiten. Grenzen scheinen hier nicht zu existieren. Ein Taubstummer kommuniziert gleichberechtigt mit Anderen im Chatroom, eine Schülerin erlangt in einem wissenschaftlichen Forum Experten-Status durch kompetente Beiträge und wahrscheinlich agieren auch Sie im virtuellen Raum anders, als in einer Situation von Angesicht-zu-Angesicht.

Das problemlose Überwinden von Raum und Zeit via Internet kann manchmal auch zu skurrilen Erlebnissen führen, wie folgende, wahre Geschichte zeigt...

In einem amerikanischen Software-Unternehmen erfolgt die strikte Anweisung, am Freitag dürfe nach 14 Uhr keine Mail mehr verschickt werden. Die Geschäftsleitung wolle damit rigoros Überstunden abbauen und die Gelegenheit schaffen, alle Arbeiten vor dem Wochenende erledigt zu wissen. Die Mitarbeiter sollen möglichst am Samstag und Sonntag entspannen. Einer der Mitarbeiter in New York, Charly Banks, hatte eine wichtige Information für seinen Kollegen an der Westküste. Seit Jahren korrespondiert er mit Frank Miller nur per Mail und immer erst nach 14 Uhr, weil er aufgrund der Zeitdifferenz davon ausgeht, vor 10 Uhr niemanden zu erreichen.

Es ist 15 Uhr, und wegen der neuen Mailverordnung, greift er das erste Mal seit Jahren zum Telefon. Im Gespräch erwähnt sein Kollege, Frank Miller, in einem Nebensatz, dass er nur noch zwei Stunden im Büro sei. Banks denkt, Miller habe einen ungewöhnlich kurzen Tag, geht darauf aber nicht ein und fragt ihn nach dem Wetter. Als Miller ihm genau dasselbe Wetter beschreibt, das auch bei ihm in New York ist, fragt er überrascht, ob es denn in Anchorage, im Nordwesten Amerikas, nicht wesentlich kälter sei. Miller erwidert, er sitze doch in New York. Banks lacht und in den nächsten Minuten stellt sich heraus, dass beide in New York, in derselben Straße, ja sogar im selben Gebäude arbeiten. Und so verabreden sie sich nach fünf Jahren ausschließlicher Mailkorrespondenz zum ersten Mal ganz real auf einen Kaffee.





Mailkorrespondenz

Das Mailen treibt gar sonderbare Blüten. Der Fluch vom vollen Schreibtisch ist zwar vorbei, dafür jedoch hat sich das volle Postfach breit gemacht. Schnell zu reagieren ist wichtig, dringende Infos von unwichtigen zu unterscheiden spart kostbare Zeit. Jederzeit erreichbar sein wird mehr und mehr gewünscht. Von daher ist es essentiell, einfache Regeln in der Mailkommunikation zu beachten. Folgende E-Mail Regeln habe ich in einem internationalen virtuellen Teamtraining mit den Teilnehmern erarbeitet um die Mailkorrespondenz noch effektiver zu gestalten:



E mpathy

Einfühlungsvermögen

M ain Message on the top

Hauptbotschaft am Anfang nennen

A ddress clear to do's (consult, inform, decide, act)

Klare Aufgabenverteilung (Beratung, Informieren, Entscheiden, Tun)

I ntegrate personal signature

Integriere deine persönliche Signatur

L ist deadline

Benenne immer die Bearbeitungsfrist

Im Raum tanzen und dabei auf dem Boden bleiben

Im Rahmen der virtuellen Kommunikationswege wird es immer schwieriger, den richtigen Umgangston zu treffen. Anonymität senkt Hemmschwellen und lässt das Gegenüber verschwinden. Als Resultat kann es zu viel Zeitstress kommen, denn zahlreiche oft endlos lange Mails, versuchte Konfliktklärungen, ein aneinander vorbei Kommunizieren und Missverständnisse können unangenehme Folgen sein.

Vergessen Sie den anderen nicht? Wo erreichen Sie den anderen? Wer ist der Empfänger Ihrer Nachricht? An und ab ist ein reales Treffen wichtig, um in der Realität des anderen zu bleiben. Und wer weiß? Vielleicht stellt sich ja heraus, dass der andere gar nicht so weit entfernt von Ihnen ist?

HINWEIS

Seminar effektive Kommunikation in virtuellen Teams 09-10.Mai 2011 und 21-22.Juli 2011

„Die Gopalan Strategie“ Von der Selbsterkenntnis zu Selbstverwirklichung

Pendo Verlag, ISBN 13: 978-3-86612-101-0 unter www.pendo.de oder www.amazon.de



TERMINE

conflict.art _____	02-04.09.2011, 10-12.02.2012
sense ability move _____	01-03.07.2011, 22-24.6.2012
move seminar _____	15-17.4.2011, 21-23.10.2011, 20-22.04.2012, 19-21.10.2012
coachmaster _____	23.07.2011, 24.09.2011, 17.12.2011
NEU Effektive Kommunikation in virtuellen Teams _____	09-10.05.2011 und 21-22.07.2011