

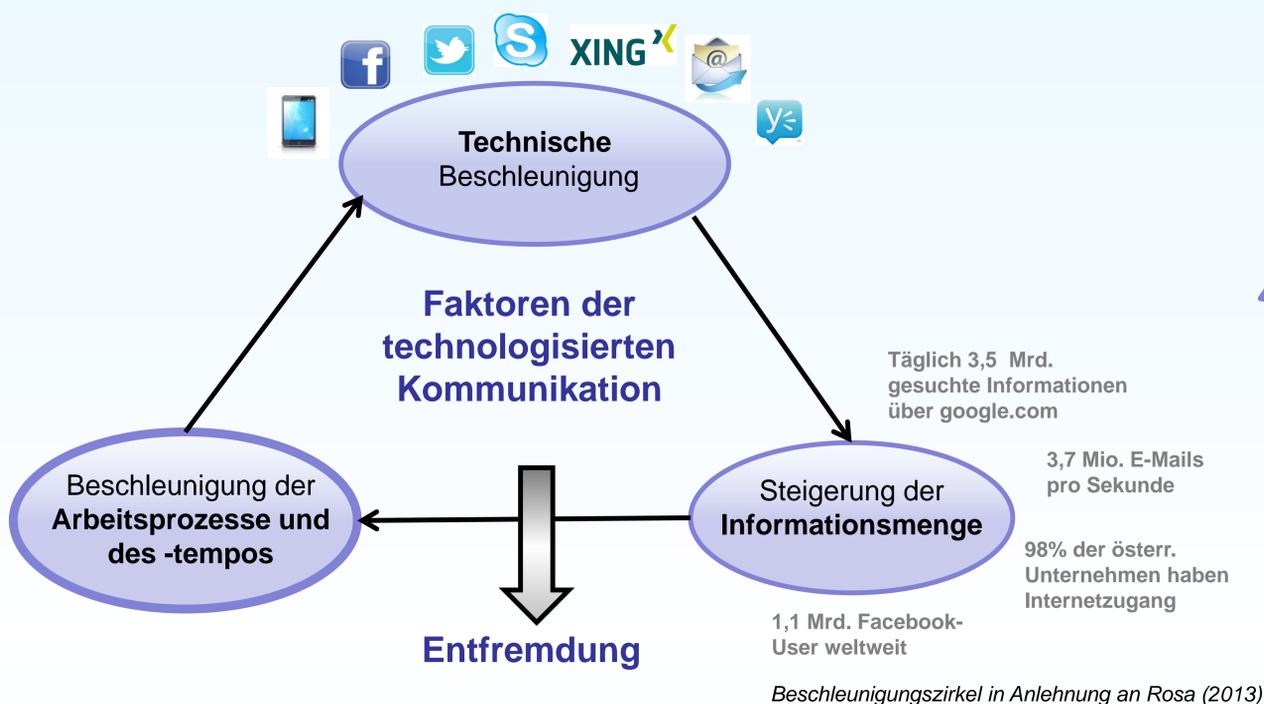
Kommunikation und ihre neuen Medien

Wie Kommunikation zu Entfremdung führen kann

Kommunikation ist im Kontext von Organisationen von zentraler Bedeutung und wirkt sich auf die generelle Einstellung zur Arbeit aus. Durch voranschreitende Entwicklung der Kommunikationstechnologien entwickeln sich immer neue Formen der Arbeit und dies bringt Herausforderungen mit sich (Dewett & Jones, 2001). In einer aktuellen Metastudie von Chiaburu et al. (in Druck) wurden Prädiktoren für die Entfremdung im Arbeitskontext untersucht. Die Dimension Kommunikation wurde in dem von den Autoren vorgeschlagenen Modell bisher nicht berücksichtigt. Durch voranschreitende Entwicklung der Kommunikationstechnologien entwickeln sich immer neue Formen der Arbeit und dies bringt Herausforderungen mit sich (Dewett & Jones, 2001).

Entfremdung: In Anlehnung an Rosa (2013) kann Entfremdung für den Arbeitskontext wie folgt definiert werden: Entfremdung ist die sich negativ verändernde Beziehung zwischen dem arbeitenden Individuum und seiner Arbeitswelt. Das Individuum misst dieser Beziehung weniger Bedeutung bei und kann sich nicht mehr zufriedenstellend mit dieser identifizieren.

Kommunikation: Watzlawick hat schon 1969 erkannt, „man kann nicht nicht kommunizieren“ (Watzlawick, 2000, S. 53). Informationsaustausch ist elementar für jegliche Zusammenarbeit in Organisationen (Riemer, 2009) und kann daher als Kernprozess des Organisierens (Gallois, 2004) angesehen werden. In den letzten Jahren haben die technischen Möglichkeiten zu kommunizieren rasant zugenommen. Die Nutzung von elektronischer Kommunikation (Internet, Smartphones, Videokonferenzen, Facebook & Co) hat sowohl die Geschwindigkeit, als auch die Menge an übertragenen Informationen deutlich erhöht (Dewett & Jones, 2001).



Arbeitsmodell

Schon seit vielen Jahrzehnten beschreiben SchriftstellerInnen und PhilosophInnen eine Beschleunigung der Welt. Rosa (2013) versucht in seinem Werk diese Beschleunigung in drei Dimensionen aufzugliedern, um die Auswirkungen von Beschleunigung auf eine Gesellschaft deutlicher aufzeigen zu können. Da sich unser Lebenstempo immer weiter erhöht, werden technische Systeme entwickelt, um schneller kommunizieren zu können. Dies treibt den Beschleunigungszirkel weiter an.

Menge der Information

Die gestiegene Informationsmenge und Zunahme von sozialen Kontakten führt zu einer starken Erhöhung der Optionen (Rosa, 2013). Die Schwierigkeit der Selektion von Informationen, die Unmöglichkeit zu allen Kontakten emotionale Beziehungen aufzubauen sowie das Gefühl, mehr zu verpassen und unter Zeitdruck zu stehen, tragen zur Entfremdung bei.

Raum und Zeit

Da virtuell Arbeitende oft von KollegInnen, Führungskräften oder der gesamten Organisation getrennt sind, kommt es zu einem intensiveren Gefühl der Isolierung, mehr Bedarf an Selbstorganisation, manchmal höheren Belastungen und stärkerer Abhängigkeit von elektronischen Medien (Wiesenfeld, 2001; Nijstad, 2009).

Ständige Erreichbarkeit

Die technischen Entwicklungen ermöglichen eine von Zeit und Ort losgelöste Kommunikation. Auch außerhalb der Arbeitszeit und des Arbeitsplatzes ist es möglich, Telefonate entgegenzunehmen und E-Mails abzurufen, wodurch Arbeitnehmer zunehmend vor der Herausforderung stehen, Berufliches von Privatem abgrenzen zu müssen.

Autonomie

Entfremdung äußert sich in einem Zustand, in welchem Handlungen gesetzt werden, die einerseits nicht von außen aufgezwungen wurden, welche aber andererseits auch nicht richtig gewollt werden (Rosa, 2013). Dies bedeutet aber auch, dass wir der Beschleunigungsdynamik nicht hilflos ausgeliefert sind, sondern, dass es in der Autonomie der Einzelnen liegt, sein Wollen und Handeln zu reflektieren.

Reichhaltigkeit der Kommunikationskanäle

Die „media richness theory“ von Daft und Lengel (Nijstad, 2009) unterscheidet Kommunikationsmedien und deren vermittelte Inhalte. „Ein Medium ist umso reichhaltiger, je schneller eine Rückmeldung kommt, je mehr Kommunikationskanäle zur Verfügung stehen, je stärker sich die Kommunikation damit individuell prägen lässt und je vielfältiger die Codes (Sprache, Gestik, Mimik etc.) sind“ (Nerdinger et al., 2011, S. 68). Besonders reichhaltige Kommunikationsformen, wie z.B. Face-2-Face-Interaktionen, können Entfremdung entgegenwirken.

Neue Kommunikationsmedien und der richtige Umgang

Vorteile: Kommunikationsprozesse können schneller, kostengünstiger und einfacher gestaltet werden; Informationen sind leichter zugänglich und schneller abrufbar; Vernetzungen über Distanzen sind möglich (Dewett & Jones, 2001).

Nachteile: Die durch die neuen Medien entstehende Informationsüberflutung erfordert den richtigen Umgang und die Anpassung an die neuen Technologien (Moser, Preising, Göritz & Paul, 2002).

Umgang: Organisationen können Überforderungen durch Sensibilisierung der Mitarbeiter, Erhöhung der Informationstransparenz, Empfehlungen zur Gestaltung von E-Mails, Zeitmanagement-Trainings und Medienkompetenztraining entgegenwirken (Moser, Preising, Göritz & Paul, 2002).

