WAS SOCIAL COLLABORATION MIT (A)SYNCHRONEN TECHNOLOGIEN UND DEEP WORK ZU TUN HAT

WHITE PAPER

Tipps für Kollaboration und Kommunikation im digitalen Raum

BENEFIT BGM

Der Siegeszug der Digitalisierung

Von *Kann man mal probieren* zu *Es muss funktionieren*.
Die Tücken ad hoc eingeführter Collaboration-Tools

Chat-Apps, Videokonferenzen, E-Mails, Aufgaben-Verwaltungsdienste, Whiteboard-, Projektmanagement- und CRM-Tools – spätestens mit Corona sind Remote Work und Digitalisierung in Organisationen voll eingeschlagen. Vor allem Unternehmen, die im Zuge des Lockdowns zu schnellen Anpassungen gezwungen waren, berichten über besondere Herausforderungen und Beanspruchungen.

Insbesondere bei diesen ad hoc eingeführten Tools gilt es nun, diese von einem Provisorium im Übergangszustand für den langfristigen und nachhaltigen Einsatz auszubauen. Es gilt, sich mit den Formen, Prozessen und Strategien digitaler Kommunikation in Unternehmen und in Teams sowie mit den genutzten Collaboration-Tools auseinanderzusetzen und sie, wenn nötig, anzupassen und dann konsequent zu verfolgen.

01

Mut zu neuen Tools:
Wer's kann, arbeitet bis zu 50% effizienter!

Der Einsatz digitaler Technologien zahlt sich aus, dies zeigt die Wissenschaft schon seit Längerem. Beispielsweise weist die jährlich durchgeführte Deutsche Social Collaboration Studie von TU Darmstadt und Campana & Schott über den Fünfjahresverlauf einen deutlichen Zusammenhang zwischen der kompetenten Nutzung von Social-Collaboration-Technologien und Arbeitseffizienz nach. Mitarbeitende, die einen hohen Reifegrad in der Nutzung aufweisen, arbeiten demnach 30-50 % effizienter!

Mails, Chat, Cloud, Videomessage? Hiiiilfe!

Ah, so geht's! Ja, warte. Ich share mal die Datei.

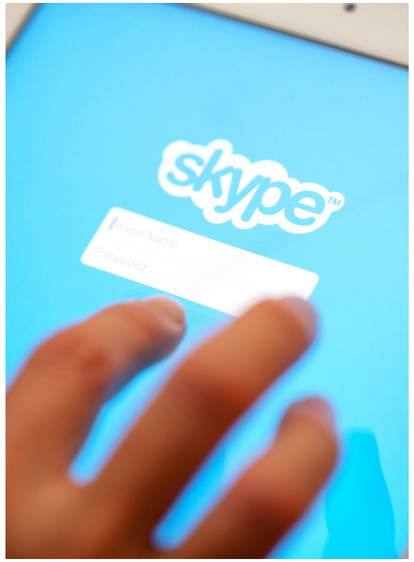
Hier, korrigiert anbei. Morgen digitale Teepause?

Spart echt Zeit. Früher gab's dazu 3 Meetings!

Ey, die Kunden lieben es! Schau mal im Feedback-Channel! Gänsehaut.

Aber was gilt es zu beachten in der Kommunikation, welche Tools gilt es zu nutzen in der betrieblichen sozialen Kollaboration hybrider Arbeitspraktiken, um die Chancen und Potenziale der Digitalisierung auszuschöpfen? Kollaboration und Kommunikation im digitalen Raum funktioniert nach den gleichen Prinzipien wie im analogen Kontakt – und gleichzeitig auch ganz anders. Wichtig ist daher zuallererst, ein Verständnis zu schaffen für die Besonderheiten der Kommunikation und Zusammenarbeit im digitalen Raum.

QUELLE: DEUTSCHE COLLABORATION STUDIE HTTPS://WWW.CAMPANA-SCHOTT.COM/DE/DE/UNTERNEHMEN/MEDIA-EVENTS/STUDIEN/SOCIAL-COLLABORATION-STUDIE



03

Verwenden Sie eine gelungene Kombination aus notwendigen Tools

Social Collaboration-Tools umfassen die ganze Vielfalt und Vielzahl von Anwendungen, die Unternehmen in der Remote Work für Teamwork, Kollaboration und interne Kommunikation einsetzen können. Die Tools bieten also diverse Funktionen, die zur Verwaltung von Projekten notwendig sind. Aktuell gibt es eine schier unüberschaubare Reihe an Software-Lösungen und Tools, die sich in Umfang, Kosten u.v.m. unterscheiden. Es gibt keine All-in-One-Lösung, die für jeden Zweck geeignet ist und natürlich auch keine One-size-fits-all, also universell gültige Kombination, die für alle Unternehmen geeignet wäre.

Reflektieren Sie also am besten auf die Bedarfe, die Ihrem Unternehmen gerecht werden und konzentrieren Sie sich auf einige wenige geeignete Tools.

Social Collaboration Tools

Kommunikation

- Chatprogramme: z. B. Slack
- Videokonferenzen: z. B. Cisco Webex, Zoom, Skype, Teams

Termine

- Gemeinsame Kalender bieten die meisten Standard E-Mail Programme
- Terminfindung: z. B. Doodle, DER Klassiker zur Terminfindung für Gruppen oder Teams

Mind-Mapping / Whiteboarding

- z. B. MindMeister oder Miro: Online Mindmapping-Tools, mit denen sich Ideen visuell erfassen, entwickeln und teilen lassen

Verwaltung von Projekten und Aufgaben

- Projektmanagement-Tools: z. B. Asana, AceProject, Basecamp, factro, 5pm, Projectplace, Trello
- Verwaltung von Aufgaben: Superlist (Nachfolger des inzwischen eingestellten bekannten Dienstes *Wunderlist*, zur Verwaltung von Aufgaben und Notizen, auch in der interaktiven Zusammenarbeit mit anderen; erscheint voraussichtlich 2021)

Cloud-Speicher / Filesharing

- z. B. Dropbox, OneDrive, Google Drive, Box

04

BENEFIT BGM

05

Ein Kriterium, das einen sinnvollen Anhaltspunkt für Reflexionen zu Tool-Bedarfen in Ihrem Unternehmen bieten kann, ist die Frage, in welchem Bereich, wann und mit wem und wozu synchron oder asynchron gearbeitet werden soll.

Synchrone und asynchrone Kommunikation

Synchrone Kommunikation

Das Kennzeichen synchroner Technologien ist, „dass in der Regel Kommunikate den Adressaten nur dann erreichen, wenn dieser zeitgleich kommunikationsbereit ist“ (Beißwenger 2007). Beispiele hierfür sind Telefonate und Videotelefonie.

Asynchrone Kommunikation

Asynchrone Technologien sind solche, „die keine zeitgleiche kommunikative Verfügbarkeit (= zeitliche Kopräsenz) der Kommunikationsbeteiligten erfordern“, im betrieblichen Kontext also die, „bei denen Kommunikate zeitversetzt verschickt und rezipiert werden können“ (ebd.), Also z. B. E-Mail und Newsletter.

Hybride Kommunikation

Ein Hybrid sind die variablen Kommunikationsmittel, wie Instant-Messaging-Dienste (WhatsApp & Co.). Diese Technologien sind genuin asynchron angelegt, sprich: „die zeitgleiche Beteiligung (ist) zwar möglich, nicht aber notwendig“ (ebd.). Aber die am Kommunikationsprozess Beteiligten können natürlich – zufällig oder verabredet – zeitgleich teilnehmen und dadurch quasi synchron in Echtzeit kommunizieren.

QUELLE: BEISSWENGER, MICHAEL (2007): MULTIMODALE ANALYSE VON CHAT-KOMMUNIKATION.

Shallow Work vs. Deep Work

Die Frage, in welchem Bereich, wann und mit wem synchron oder asynchron gearbeitet werden soll, berührt wiederum Fragen nach Shallow Work und Deep Work.

06

QUELLE: CAL NEWTON (2016) DEEP WORK. RULES FOR FOCUSED SUCCESS IN A DISTRACTED WORLD.

Wer hat's *erfunden*?

Die Unterscheidung zwischen Shallow Work und Deep Work, also zwischen seichter und tiefer Arbeit, ist ein relativ junges Konzept, das der Autor und Informatikprofessor Cal Newton vor einigen Jahren erstmals beschrieb - und zwar unter dem Eindruck unserer – wie er es nennt – „distracted world“, also abgelenkten Welt.

Was ist nun *besser*?

Deep Work bedeutet mit Newton, sich konzentriert, in hoher Intensität und ohne Ablenkungen auf eine Aufgabe zu fokussieren. Regelmäßige Deep Work Phasen lassen uns effizienter und effektiver arbeiten. Oder wie Newton schreibt: *„Deep work will make you better at what you do and provide the sense of true fulfillment“* (Deep work macht Sie besser in dem, was Sie tun, und gibt Ihnen das Gefühl wahrer Erfüllung).

Und Shallow Work? Shallow Work ist alles andere 😊 Es hat sich gezeigt, dass sobald wir unseren vollen Fokus abziehen von dem, was wir gerade tun, die Konzentration einbricht und dies mit hoher Wahrscheinlichkeit weitere Unterbrechungen nach sich zieht.

Was haben Deep und Shallow Work nun mit den Kommunikationstechnologien zu tun?

Ganz klar: Synchrone Kommunikation fördert eher Shallow Work, da es eine Unterbrechung unseres Workflows erfordert. Jeder Anruf, jede Videokonferenz reißt uns aus unserem Fokus auf das, was wir gerade tun. Andererseits gibt es, wenn es um schnelle Reaktionen geht oder für direkte Absprachen oder heiklere Themen keinen adäquaten Ersatz in der asynchronen Technologie.

Hier ein Pieps, da ein Brummen, dort die Online-Telko...
Digitale Angebote mit Ablenkpotenzial.

Aber auch asynchrone Kommunikationstechnologien können Herausforderungen für unsere Deep Work darstellen, denn: Digitale Angebote schaffen viele und starke Anreize für unsere Aufmerksamkeit – und haben damit starkes Potenzial, uns abzulenken.
Deutlich wird das beispielsweise anhand von Team-Apps. Diese haben ein starkes Potenzial für Ablenkung. Denn natürlich wollen wir am liebsten möglichst immer sofort wissen, was unsere Kolleg*innen geschrieben haben. Dazu kommen die Töne, Vibrationen und optischen Signale, die unsere Aufmerksamkeit auf sich ziehen.
So zeigte eine Studie, dass ein Großteil beruflicher E-Mails innerhalb von zwei Minuten beantwortet werden - was fast schon wieder synchron ist. Und genau das kann unsere Effizienz behindern – ähnlich dem Effekt, den Studien nachgewiesen haben, dass die kognitiven Fähigkeiten sich reduzieren, wenn das Smartphone am Arbeitsplatz liegt.

QUELLE: STUDIE "EVOLUTION OF CONVERSATIONS IN THE AGE OF EMAIL OVERLOAD"
HTTPS://WWW.RESEARCHGATE.NET/PUBLICATION/305067456_EVOLUTION_OF_CONVERSATIONS_IN_THE_AGE_OF_EMAIL_OVERLOAD

Soziale Komponente bedenken, wenn der Kaffeeplausch im Büro wegfällt.

Die Ablenkung und das "Doch-mal-schnell-die-Mail-von-Petra-beantworten" zeigt auch den Wunsch nach Konnektivität, also Verbundenheit, die neben aller Leistungsorientierung unabdingbar ist für Teams und die mentale Gesundheit des/der Einzelnen. Wir Menschen sind nun mal soziale Wesen und das Bedürfnis nach sozialer Bindung ist eins der wichtigsten überhaupt.

08

Wann "async" für Sie und Ihr Team funktioniert...

Asynchrone Technologien bieten sich bestens bei iterativen Workflows an, bei denen die Teammitglieder sukzessive und zeitversetzt an einem Projekt arbeiten. Hier ist der Ablenkungseffekt geringer – aber auch die Verbindung zum Team. Je mehr asynchron kommuniziert wird, desto mehr Zeit bleibt für Deep Work. Das bedeutet mehr Effizienz und Produktivität.

... und wann "synchron" besser geeignet ist

Synchrone Kommunikation dagegen bedeutet Miteinander, Vertrauen, Verbindung.
Auch dies kann positive Auswirkungen für die Arbeit haben:

- Kreativität,
- Produktivität,
- Austausch,
- sich gegenseitig stimulieren.

BENEFIT BGM

Was ist also die Lösung?

Werden Sie sich bewusst, dass es Deep und Shallow Work gibt, planen Sie diese Phasen ein und passen Sie die Tools und Technologien entsprechend an. Es kommt wie immer auf die Mischung an.

Und zum Abschluss noch ein schönes Zitat von Cal Newport:

„When it comes to topics like distraction in the workplace, my philosophy is that instead of focusing too much on what's bad about distractions, it's important to step back and remember what's so valuable about its opposite. Concentration is like a super power in most knowledge work pursuits. If you take the time to cultivate this power, you'll never look back."

"Wenn es um Themen wie Ablenkung am Arbeitsplatz geht, ist meine Philosophie, einen Schritt zurückzutreten und sich daran zu erinnern, was am genauen Gegenteil so wertvoll ist, anstatt sich zu sehr auf das zu konzentrieren, was an Ablenkungen schlecht ist. Konzentration ist so etwas wie eine Superkraft in den meisten Bereichen der Wissensarbeit. Wenn Sie sich die Zeit nehmen, diese Kraft zu kultivieren, werden Sie nie zurückblicken."

Wir wünschen Ihnen viel Erfolg auf
Ihren digitalen Weg!

BENEFIT BGM

QUELLE: INTERVIEW IN DER NEW YORK TIMES MIT CAL NEWPORT: HOW TO ACTUALLY, TRULY FOCUS ON WHAT YOU'RE DOING. HTTPS://WWW.NYTIMES.COM/2019/01/13/SMARTER-LIVING/HOW-TO-ACTUALLY-TRULY-FOCUS-ON-WHAT-YOURE-DOING.HTML

Danke und bleiben Sie munter!

Benefit BGM
Theodor-Heuss-Platz 8
14052 Berlin
mail@benefit-bgm.de
www.benefit-bgm.de

Mobil 0162 24 24 856
Büro 030 235 81 584

Für eine Zukunft, in der wir gern leben und arbeiten.