



NACHRICHTEN ▾

HINTERGRÜNDE ▾

ANBIETER & LEISTUNGEN ▾

JOB & KARRIERE

HOME PAGE > HINTERGRÜNDE > INTERVIEWS

Interview mit Sebastian Pflügler

"Wie eine schwierige Verhandlung verläuft, entscheidet sich meist vor ihrem Beginn - auch digital."

Wie gelingen schwierige Gespräche wie Kundenpräsentationen oder Verhandlungen mit Kollegen im digitalen Zeitalter? Und wie können wir dabei die neuen Kanäle entsprechend ihren Stärken einsetzen? Ein Gespräch mit New Work Soft Skills Experte und Buchautor Sebastian Pflügler über erfolgreiche Kommunikation in der digitalen Ära.



Facebook



Twitter



XING



LinkedIn



Herr Pflügler, quasi über Nacht haben sich die Anforderungen an unsere Kommunikation gewandelt. Weltweit bestimmen derzeit digitale Kommunikation und Meetings via Zoom & Co. den Beratungsalltag. Was sollten wir Ihrer Meinung nach beachten, um unter diesen Bedingungen richtig zu kommunizieren?

Sebastian Pflügler: Zunächst einmal ist zu sagen, dass es in der Kommunikation kein Richtig oder Falsch gibt. Zu denken, man sollte immer mit Small Talk einsteigen, jede E-Mail müsse eine Anrede haben oder man dürfe Kunden nie per WhatsApp anschreiben, greift zu kurz. Ausgangspunkt sollte allerdings immer die Frage nach dem Ziel sein. Denn Kommunikation muss immer vom Ziel gedacht werden. Wenn Sie die Beziehung zu Ihrem Kunden stärken wollen, dann können eine offene Haltung, ein ehrliches Interesse am Anderen, intelligente Fragen und Small Talk helfen. Generell gilt, dass selbst in einer digitalisierten Welt das Wesen von Kommunikation gleich bleibt, egal wie viel Technik wir nutzen.



Energie, Herz und Authentizität sind immer noch die Erfolgsgaranten, wenn Kommunikation gelingen soll.

Müssen wir unser Kommunikationsverhalten also gar nicht ändern?

Sebastian Pflügler: Es ist ganz klar: Kommunikation hat sich durch die digitalen Technologien verändert. Und natürlich müssen wir mit den neuen Gadgets anders kommunizieren. Vorbereitung und Klarheit gewinnen dabei eine größere Bedeutung. Denn auch gute digitale Kommunikation beginnt schon vor der Kommunikation. Wie eine schwierige Verhandlung verläuft – auch digital – entscheidet sich daher meist vor ihrem Beginn: Je klarer Sie sich in Bezug auf Ihr Denken, Fühlen und Handeln sind, desto eindeutiger ist auch Ihre Kommunikation. Ein hilfreiches Tool in diesem Kontext sind die "vier Clarity What's" mit deren Hilfe sich diese innere Klarheit auch in kurzer Zeit herstellen lässt.

Was können wir uns darunter vorstellen?

Sebastian Pflügler: Es geht darum, sich vor Augen zu führen: Was ist in der Vergangenheit passiert? Welche Emotionen spüre ich? Wenn ich aus der Situation etwas lernen sollte, was wäre das? Und in Bezug auf die Zukunft: Was ist jetzt zu tun? Was will ich erreichen? Wo bin ich flexibel in meinen Zielen?

Wie passt das zu unserer schnelllebigen Zeit und der Erwartung kurzer Reaktionszeiten, gerade in der digitalen Kommunikation?

Sebastian Pflügler: Digital können Sie durch einen kurzen Zwischenstand per Textnachricht Zeit gewinnen, um zu reflektieren. Auch in Videocalls können Sie aufzeigen, dass Sie noch keine Klarheit in Bezug auf das jeweilige Thema besitzen. Jeder hat das Recht auf eine Bedenkzeit, auch heute noch. Generell sollten Sie Textnachrichten allerdings erst schreiben, wenn Sie Klarheit haben, denn sonst ist der Interpretationsspielraum zu groß und es kann schnell zu Missverständnissen kommen.

Welche Rolle spielt der Kommunikationskanal in der digitalen Kommunikation?

Sebastian Pflügler: Neben der inneren Klarheit ist auch die Medienklarheit entscheidend. Für die Wahl des Kommunikationskanals empfiehlt sich die "Komplex-Persönlich-Relation":



Je komplexer der Inhalt, desto persönlicher sollte der Kanal sein.

Je mehr Elemente von Stimme und Körpersprache der Gesprächspartner neben dem reinen Inhalt zur Verfügung hat, umso besser kann er Ihre Nachricht deuten. Das heißt nach absteigender Komplexität: Persönliches Gespräch, Video Call, normales Telefonat, Sprachnachricht, Textnachricht wie zum Beispiel E-Mail oder WhatsApp-Nachricht.

Was empfehlen Sie für den Fall, wenn ein Gesprächspartner auf einen weniger persönlichen Kanal ausweicht?

Sebastian Pflügler: Fragen Sie einfach nach, ob Sie ein persönliches Gespräch oder einen Video Call vereinbaren können. Falls das nicht geht, antworten Sie notfalls auf demselben Kanal. Oder gehen Sie eine Stufe auf der "Komplex-Persönlich-Relation" nach oben. Wählen Sie statt einer Textnachricht beispielsweise eine Sprachnachricht, bei der das Gegenüber zumindest Ihren Stimmklang wahrnehmen kann und dennoch die Freiheit hat, sich seine Antwort überlegen zu können.

DER NEWSLETTER DER CONSULTINGBRANCHE

News +++ Jobs +++ Whitepaper +++ Webinare

 Newsletter abonnieren

[Datenschutz](#)

In der aktuellen Situation ist die Anforderung, digital zu präsentieren, enorm gestiegen. Was ist dabei zu beachten?

Sebastian Pflügler: Bei digitalen Präsentationen muss noch mehr darauf geachtet werden, den Nutzen für das Gegenüber darzustellen. Also ganz konkret die Beantwortung der Frage: "What's in it for me". Der virtuelle Kontext erzeugt ein deutlich gesteigertes Ablenkungspotenzial und zahlreiche "Aufmerksamkeitsfresser". Über die Hervorhebung des Nutzens muss der Nucleus accumbens angesprochen werden, da dieser Bereich des menschlichen Gehirns entscheidet, wo die Aufmerksamkeit hingeht.

Welchen Einfluss hat der Aufbau einer virtuellen Präsentation?

Sebastian Pflügler: Eine gute virtuelle Präsentation ist ein Dialog mit interaktiven Medien. Das Bild ist dabei wichtiger als der Ton. Der Grad der Interaktivität entscheidet darüber, ob das Gegenüber am Ball bleibt. Vor allem wenn Sie vor mehreren Teilnehmern präsentieren. Nutzen Sie die Zeichenfunktion des Videokonferenztools, bauen Sie die Möglichkeit zu Real-Time-Feedback zum Beispiel über Mentimeter ein, starten Sie Live-Umfragen, ermöglichen Sie Break-Out-Sessions und die Arbeit auf Miro-Boards. Die digitale Welt bietet dazu viele Optionen. Da die Körpersprache und viele Wirkfaktoren weitestgehend fehlen, gilt es, mehr Dinge explizit zu erfragen. Mit dem Blick in die Kamera erzeugen Sie Nähe, denn Nähe entsteht dadurch, dass wir angesehen werden. Über das Kamerabild erhalten Sie und Ihr Gegenüber zudem weitere Kontaktinformationen, die den Kontakt erleichtern.

Was empfehlen Sie für digitale Verhandlungen?

Sebastian Pflügler:



Für sehr komplexe und persönliche Themen bleibt auch im digitalen Zeitalter das analoge Gespräch die erste Wahl.

Ist ein Gespräch von Angesicht zu Angesicht nicht möglich, bietet die "Komplex-Persönlich-Relation" einen Orientierungsrahmen für die Wahl des Kommunikationskanals. Ich denke, Kommunikation sollte vor allem immer empathisch sein, sowohl im beruflichen als auch im privaten Kontext. Das heißt: Machen Sie sich immer bewusst, dass am anderen Ende ein Mensch mit Sorgen, Ängsten und Nöten sitzt. Seien Sie also warm zur Person, dann können Sie auch sehr klar in der Sache sein. Gerade bei virtueller Kommunikation wird das Gespräch häufig schnell sehr sachlich und unnötig kühl.

Inhaltlich empfehle ich ein Vorgehen anhand der WIESE-Methode[®]. Das von mir entwickelte Dialogkonzept hilft dabei, komplexe Gespräche authentisch und flexibel zu führen. Wie auf einer Spielwiese können Sie sich mit dieser Methode frei bewegen, verschiedene Dialogarten ausprobieren und prüfen, ob sie den gewünschten Effekt haben. Gerade für schwierige Gespräche und Verhandlungen ist die Methode gut geeignet. Ganz gleich ob face-to-face oder per digitaler Kommunikation.

Über die Person:



Sebastian Pflügler ist als Berater, Coach und Speaker international im Einsatz. Der Kommunikationswissenschaftler (M.A.) und Wirtschaftspsychologe (M.A.) unterstützt Profit- und Non-Profit-Organisationen dabei, den Anforderungen der neuen Arbeitswelt gewachsen zu sein - sei es durch eine neue Art der Kommunikation (New Era Communication), neue Ansätze in der Führung (New Work Leadership) oder eine gut ausgebildete Stressresistenz (Health @ Work). Mit seinem neuen Buch "Kommunikation für die digitale Ära" (Redline) liefert er eine praxisorientierte Anleitung für gelingende Kommunikation heute und in Zukunft. Mehr Informationen unter www.sebastian-pfluegler.com

/mvw

Veröffentlicht am: 25.11.2020