



Hinweis zu Affiliate-Links: Alle Produkte werden von der Redaktion unabhängig ausgewählt. Im Falle eines Kaufs des Produkts nach Klick auf den Link erhalten wir ggf. eine Provision.



© Getty Images

DIGITALE KOMMUNIKATION

Digitaler Stress: Ein Kommunikationsexperte verrät, wie man mit der Nachrichten- und Informationsflut fertig wird

Von [Maria Berentzen](#)
5. September 2020

Fast ununterbrochen prasseln Informationen auf uns ein – ob per Mail, Messenger oder Social Media. Wie wir am besten mit diesem digitalen

Stress umgehen und wie Kommunikation heute funktioniert, erklärt der Experte Sebastian Pflügler im Interview.



Wir kommunizieren mehr als jemals zuvor, aber nicht unbedingt mit mehr Inhalt. Manche fühlen sich durch die vielen Möglichkeiten, die Kommunikation heute bietet, sogar digitalen Stress: Bei einer E-Mail erwarten die meisten innerhalb von Stunden eine Antwort, bei einer Whatsapp-Nachricht fast sofort. Außerdem haben wir manchmal regelrecht verlernt, uns zu entspannen: Sobald einmal einen Moment Ruhe ist, greifen wir sofort zum Handy – oft sogar unbewusst. (Lesen Sie auch: **Digital Leadership: So funktioniert Führung in einer veränderten Arbeitswelt**)

Bessere Kommunikation für weniger digitalen Stress

Mit solchen Phänomenen rund um digitale Kommunikation befasst sich Sebastian Pflügler in seinem Buch „Kommunikation für die digitale Ära. Wie wir heute miteinander reden – und was dabei immer noch wichtig ist“. Er zeigt dabei ganz praktisch auf, wie unsere Kommunikation heute funktioniert, was gut läuft – und was wir noch besser machen können. Pflügler ist seit mehr als neun Jahren als Berater, Coach und Speaker tätig und weiß, welche Soft Skills wir für das New-Work-Zeitalter benötigen – vor allem im Bereich Kommunikation.

GQ: Herr Pflügler, Sie beschreiben in Ihrem Buch, dass wir über soziale Medien, E-Mails und Messenger-Dienste zwar mehr kommunizieren als jemals zuvor, uns dabei aber oft nur oberflächlich austauschen. Ist das eigentlich ein Problem?

Sebastian Pflügler: Ich glaube, dass jedes Kommunikationsmittel seine Berechtigung hat. Probleme und tiefergehende Dinge besprechen die meisten Menschen lieber im persönlichen Kontakt oder vielleicht in einem Telefonat. Messenger-Dienste helfen eher dabei, den Kontakt lose zu halten. Für Menschen, die wenig Gelegenheit haben, sich mit anderen auszutauschen, können diese Tools aber auch sehr hilfreich sein. Ich denke da zum Beispiel an Pendler, die viel unterwegs sind und nur selten Gelegenheit haben, ihre Freunde zu treffen. (Auch interessant: [Jeff Bezos: Die 5 teuersten Dinge, die der reichste Mann der Welt besitzt](#))

“EIN ZOOM-CALL SOLLTE KEIN SELBSTZWECK SEIN”

Manche Kommunikationsmittel kosten ziemlich viel Zeit: Da wird im Job das dritte Zoom-Meeting aufgesetzt, ohne dass eigentlich klar ist, welchen Zweck es haben soll. Oder man schreibt eine umständlich formulierte E-Mail an den Kollegen, während man eine Frage viel schneller telefonisch klären könnte.

Als sie noch neu waren, gab es einen ziemlichen Hype um Kommunikationstools und soziale Medien. Inzwischen merken aber viele Menschen, dass sie auch Zeit und Nerven kosten können. Wir brauchen Kompetenzen für die Nutzung und auch eine innere Klarheit: Ein Zoom-Call sollte zum Beispiel kein Selbstzweck sein, sondern wir sollten uns vorher klarmachen, was der Sinn des Video-Gesprächs ist. Ich denke, dass jetzt eine Zeit ist, in der wir diese Kompetenzen entwickeln sollten. (Auch lesenswert: [Sex, Krankheiten & Co.: Diese 7 Themen sollten Sie niemals mit Arbeitskollegen](#))

besprechen)

Insbesondere bei der verkürzten Kommunikation über Messenger-Dienste kommt es schnell zu Missverständnissen. Jemand bekommt eine Aussage in den falschen Hals – und ehe man sich versieht, eskaliert eine Situation, die eigentlich ganz harmlos war. Was hilft da?

Durchatmen. Wir sollten uns klarmachen, dass uns viele Informationen fehlen. Im Gespräch wüsste man sofort, ob eine Aussage ironisch oder als Witz gemeint ist. Wenn man einen geschriebenen Satz liest, kann man ihn dagegen auf ganz verschiedene Weisen verstehen. Außerdem sind die Wege kürzer: Früher hätte man sich womöglich hingesetzt und in Ruhe einen Brief geschrieben, wenn man sich geärgert hat. Jetzt meldet man sich hingegen vielleicht sofort, bevor sich die Emotionen beruhigt haben.

“WIR REAGIEREN AUF LIKES SO ÄHNLICH WIE AUF DROGEN”

Manche Menschen sind regelrecht süchtig nach Likes. Was machen Likes eigentlich mit uns und wieso reagieren wir so stark darauf?

Likes können uns tatsächlich regelrecht süchtig machen. Sie aktivieren das Belohnungssystem in unserem Gehirn. Wir reagieren darauf so ähnlich wie auf Süßigkeiten oder auf Drogen. Und ähnlich wie bei Drogen wollen wir immer mehr davon haben. Sie geben uns Bestätigung und ein Gefühl von Zugehörigkeit. Das kann Spaß machen – es kommt immer darauf an, in welchem Ausmaß wir uns dem hingeben. Ein

Problem ist, wenn wir unfrei werden, uns von Likes abhängig machen und immer mehr davon wollen. (Lesen Sie auch: **Millionär werden: In diesem Alter haben es Jeff Bezos, Bill Gates und Mark Zuckerberg geschafft**)

Sie beschreiben in Ihrem Buch ein typisches Phänomen: Man hat sich mit Freunden verabredet, der Termin steht schon lange und kurz vor dem Treffen tröpfeln plötzlich die Absagen ein. Woran liegt es, dass wir bei Absprachen so unverbindlich geworden sind?

Ich denke, dass es dafür zwei Quellen gibt. Zum einen fehlt die emotionale Quittung. Wenn ich schreibe, dass ich nicht komme, sehe ich nicht die Enttäuschung der anderen Person. Ich sehe allenfalls an einem blauen Häkchen, dass der andere die Nachricht gelesen hat und kann dann nur vermuten, dass er vielleicht gerade nicht antwortet, weil er enttäuscht oder sauer auf mich ist. Ich muss mich aber nicht damit auseinandersetzen.

Was ist der andere Grund?

Wir sind es gewohnt, viele verschiedene Optionen zu haben. Deshalb legen wir uns so ungern fest. Es herrscht kaum Verbindlichkeit, weil es ja immer noch eine bessere Option geben könnte. Außerdem wollen wir manchmal spontan entscheiden, worauf wir Lust haben. Deshalb warten wir oft bis zur letzten Minute mit einer Zusage oder Absage. (Auch interessant: **Bill Gates wird immer reicher – und so können Sie seine Strategie übernehmen**)

Wenn ich nun eine Party gebe und mir wünsche, dass alle kommen, die ich eingeladen habe – gibt es da einen Trick?

Es funktioniert besser, wenn Sie die anderen einbeziehen und so eine gewisse Verbindlichkeit schaffen. Wenn Sie Getränke gekauft haben, können Sie zum Beispiel ein Bild davon posten und schreiben, dass Sie sich auf den Abend freuen. Sie können auch darum bitten, dass diejenigen, die absagen müssen, bei Ihnen anrufen.

Ein anderes Thema: Im Netz gibt es eine unglaubliche Fülle an Informationen. Wer etwas sucht, wird förmlich erschlagen. Was kann helfen, dabei den Überblick zu behalten?

Es hilft eigentlich nur, sich selbst klare Grenzen zu setzen – zum Beispiel, dass man sich nur die ersten zehn Suchtreffer ansieht und dann aufhört. Das gilt übrigens auf ähnliche Weise auch für soziale Netzwerke. Man kann sich durchaus fragen, welche Netzwerke einem selbst guttun und ob man wirklich überall aktiv sein muss.

Entscheidend ist dabei oft auch die Frage, wo die eigenen Freunde unterwegs sind. (Auch lesenswert: **Jeff Bezos ist jetzt der reichste Mann der Geschichte: Das ist sein Erfolgsgeheimnis**)

Sie schlagen in Ihrem Buch vor, im Netz bei konfliktträchtigen Themen bewusst auch nach anderen als der eigenen Meinungen zu suchen und sich damit auseinanderzusetzen. Warum?

Es hilft dabei, den eigenen Horizont zu erweitern. Wir wissen ja, dass soziale Netzwerke einem das vorschlagen, was man mag und wofür man sich interessiert. Wir bewegen uns dort in einer Filterblase. Wer einmal eine andere Perspektive möchte, muss gezielt danach suchen. Ich finde es wichtig, sich auch mit Gegenpositionen auseinanderzusetzen und die eigene Meinung zu hinterfragen. Man kann sich außerdem auch im Alltag besser mit gegenteiligen Meinungen auseinandersetzen, wenn

man die jeweiligen Argumente kennt.

Wenn ich mich zu umstrittenen Themen informiere, finde ich vermutlich ziemlich schnell extreme Gegenpositionen. Wie lerne ich, diese Informationen einzuschätzen und zu bewerten?

An dem Punkt brauchen wir mehr Medienkompetenz und auch eine Quellenkompetenz. Es ist wichtig, dass man einschätzen kann, wie seriös ein Artikel ist und welche Positionen er vertritt. Dazu kann man sich zum Beispiel weitere Informationen einholen, indem man die Seite googelt, auf der er erschienen ist, oder man schaut, was der jeweilige Autor außerdem veröffentlicht hat. Dann bekommt man schon einmal einen guten Einblick. Ich würde mir wünschen, dass wir diese Kompetenz stärker vermittelt würden, zum Beispiel in den Schulen. (Auch lesenswert: **Experten-Tipp: Darum sollten Sie um 5 Uhr morgens aufstehen!**)

“WIR HABEN VERLERNT, UNS ZU LANGWEILEN”

Woran liegt es eigentlich, dass wir das Gefühl haben, dass sich alles beschleunigt und wir gar keine Zeit haben, in Wirklichkeit aber teils Stunden am Tag in sozialen Medien verbringen?

Eine große Rolle dabei spielt, dass wir verlernt haben, uns zu langweilen. Sobald wir an der Bushaltestelle stehen oder auf die Bahn warten, geht der Blick zum Handy – bei Männern sogar noch deutlich eher als bei Frauen. Wenn Sie beim Arzt warten müssen und einen

spannenden Roman lesen oder auf das Handy blicken, dann vergeht die Zeit viel schneller, als wenn Sie nichts haben, um sich abzulenken. Deshalb haben wir das Gefühl, dass die Zeit rast, wenn wir ständig am Handy sind und nur selten Stille herrscht. Außerdem können wir uns, wenn wir einmal zum Handy gegriffen haben, oft nur schwer wieder lösen. Das hängt unter anderem damit zusammen, wie die Feeds gestaltet sind.

Ist unser Verhalten ein Problem?

Unser Gehirn braucht zwischendurch eigentlich kurze Ruhepausen, in denen nicht immer neue Reize gesetzt werden. Wir finden es aber oft schwer, diese Momente zu ertragen, in denen nichts passiert. In Teilen ist das auch Fomo [*kurz für "Fear of missing out", Anm. d. Red.*], also unsere Angst, etwas zu verpassen. Aber tatsächlich hat sich auch die Kommunikation selbst beschleunigt: War ein Brief früher noch einen Tag oder länger unterwegs, kommt eine E-Mail nun innerhalb weniger Sekunden. (Lesen Sie auch: **Reich werden: 7 Lügen über Geld, die viele Menschen glauben**)

Was hilft?

Wenn man das Gefühl hat, dass alles immer schneller wird und man darunter leidet, dann hilft es nur, das Tempo herauszunehmen. Zwischendurch bewusst einmal Langeweile und Stille aushalten. Es gibt auch Apps, mit denen man die Zeit begrenzen kann, die man in sozialen Netzwerken verbringt. Auch so etwas kann hilfreich sein.

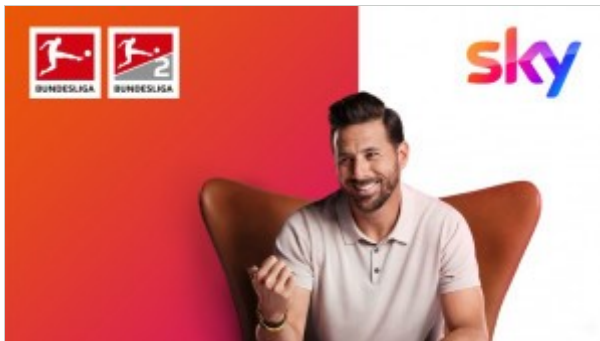
Auch interessant:

Hot Desking: Was genau ist das und sollte es Teil unserer "neuen Normalität" sein?

Emojis bei der Kommunikation im Büro: Darum sind sie alles andere als unseriös

20 Erfolgs-Regeln von Alibaba-Gründer Jack Ma

Angst vor dem neuen Job? So gehen Sie am besten damit um



ANZEIGE

**Jetzt monatlich kündbar
nach nur einem Jahr!***

GUT ZU WISSEN

BUSINESS

BUSINESS COACH

GQ LESE- EMPFEHLUNG EN

REICHSTE MÄNNER DER WELT

Millionär werden: In diesem Alter haben es Jeff Bezos, Bill Gates und Mark Zuckerberg geschafft

Von Elko Tilla 24. August 2020



GELD

Bezos, Musk, Zuckerberg: In so kurzer

KARRIERE

Digital Leadership: So funktioniert Führung in einer veränderten Arbeitswelt

Von Maria Berentzen 26. August 2020

Zeit verdienen die großen CEOs das Jahresgehalt von uns Normalsterblichen

Von Filippo Piva 3. September 2020

Edition

Germany ▾



[AD](#) [Glamour](#) [GQ](#) [Vogue](#)

[AGB](#) [Impressum](#) [Jobs](#) [Werbung buchen](#) [Newsletter](#) [Abo](#) [Datenschutz](#)

[Cookie verwalten](#)

2020 Condé Nast Germany