

Kolumne: Auf ein Buch: Wie man in der digitalen Ära zielorientiert kommuniziert

Dennis Fischer

New Work, [Digitalisierung](#), Homeoffice und Remote-Work: Corona hat viele von uns innerhalb kürzester Zeit in ein neues Zeitalter katapultiert. Neben den vielen Vorteilen, die flexibles Arbeiten für viele Menschen hat, gibt es aber vor allem ein kritisches Thema: unsere Kommunikation.

Trotz – oder gerade wegen – der zahlreichen zur Verfügung stehenden digitalen Kommunikationskanäle sind unser Austausch und unsere Zusammenarbeit nicht besser geworden. Daran ist jedoch nicht [die Digitalisierung](#) schuld, sondern die Art und Weise, wie wir diese neuen Errungenschaften nutzen.

Parallel zur Verkürzung unserer Aufmerksamkeitsspanne wird auch unsere Geduld bei der Kommunikation immer geringer. Wo wir früher noch Briefe verfasst und tagelang auf eine Antwort gewartet haben, fragen wir uns heute nach wenigen Sekunden: „Da sind doch zwei blaue Striche. Er hat die Nachricht also gelesen. Weshalb antwortet er nicht?“

Durch die kurzen Wege steigt die Menge der Nachrichten, die wir täglich verschicken. Im gleichen Maße, wie die Quantität zugenommen hat, wurde die Qualität unserer Kommunikation jedoch vernachlässigt.

Missverständnisse treten auf, weil wir Emojis falsch interpretieren oder die sachlich nüchterne E-Mail ohne Großbuchstaben als Provokation verstehen.

Kommunikation für die digitale Ära

Trotz mehr Verbindungen spüren wir immer weniger Verbundenheit. Wie kann es uns gelingen, im digitalen Zeitalter besser miteinander zu reden und schwierige Gespräche zu meistern? Wie können wir dabei die neuen Kanäle entsprechend ihren Stärken einsetzen?

Denkanstöße liefert ein gerade erschienenes Buch: In „Kommunikation für die digitale Ära“ von Sebastian Pflügler dreht es sich um das innovative Kommunikationskonzept New Era Communication, für das er unter anderem einen Lehrauftrag an der LMU München besitzt.

Darin geht er vor allem auf schwierige Gesprächssituationen ein, für die wir seiner Meinung nach drei Kompetenzen benötigen:

1. Innere Klarheit

Die Kommunikation beginnt lange bevor unser Gegenüber davon erfährt. Bevor wir in ein Gespräch gehen, sollten wir uns zunächst zwei Fragen beantworten: Was möchte ich mit dem Gespräch erreichen? Und welches Medium ist für dieses Ziel

am besten geeignet?

Um die erste Frage zu beantworten, können wir uns weitere Fragen stellen: Was ist in der Vergangenheit passiert und hat uns hierher geführt? Welche Emotionen spüre ich? Was möchte ich maximal und minimal erreichen?

Erst wenn wir diese erste Frage geklärt haben, können wir uns dem geeigneten Kanal widmen. Hier stehen uns heute mehr Möglichkeiten zur Verfügung als jemals zuvor. Wir entscheiden uns jedoch selten bewusst für die Verwendung eines Kanals. Stattdessen antworten wir einfach auf dem gleichen, auf dem wir bisher mit der anderen Person Kontakt hatten. Wenn wir ein schwieriges Gespräch führen möchten, sollten wir uns aber gut überlegen, ob wir nicht lieber vom Messenger auf das Telefon oder von einer E-Mail auf ein persönliches Gespräch umsteigen.

2. Wohlwollende Haltung

Bei vielen von uns ist die Hemmschwelle online deutlich niedriger als in der realen Welt. Aus diesem Grund empfiehlt der Autor den Analogtest zu machen: Fragen Sie sich: Würde ich den Inhalt dieser Nachricht dem Empfänger auch so ins Gesicht sagen?

Die Faustregel lautet: Lieber etwas zu nett als zu abweisend! Nur, wenn wir uns darüber im Klaren werden, dass auf der anderen Seite des Kommunikationskanals ein Mensch mit eigenen Gefühlen, Ängsten und Sorgen sitzt, können wir erfolgreich kommunizieren und Missverständnissen vorbeugen.

Natürlich gibt es aber auch Situationen, in denen es uns einfach nicht gelingt, unserem Gesprächspartner eine wohlwollende Haltung entgegenzubringen. In diesem Fall gibt es zwei Optionen: Entweder wir suchen das persönliche Gespräch, oder wir nutzen die Zeitverzögerung, die uns durch die digitalen Medien geschenkt wird. Wir schlafen zunächst eine Nacht darüber und antworten, wenn wir unsere Emotionen sortiert haben.

3. Richtig zuhören

Kennen Sie schon die „Hecken-Schneidetechnik“? So kurz wie möglich, so lang wie nötig! Je vertrauter Sie mit einer Person sind, desto kürzer können die Antworten sein. Je unvertrauter, desto länger sollten sie ausfallen.

Gerade weil unser Gesprächspartner in der virtuellen Welt oftmals nicht spontan für kurze Zwischenfragen zur Verfügung steht, treffen wir häufig Annahmen, die in Unterstellungen übergehen. Deshalb rät Sebastian Pflügler, wieder mehr Fragen zu stellen und gut zuzuhören.

Er beschreibt in seinem Buch zwei Arten des Zuhörens: das altrozentrische Zuhören und das egozentrische Zuhören. Wobei er hinzufügt, dass Letzteres eigentlich kein Zuhören ist, da hier unser Ego im Zentrum steht. Wir legen unsere Antwort bereits zurecht, noch während der andere spricht. Der indische Philosoph Jiddu Krishnamurti bringt es auf den Punkt, wenn er schreibt: „Die meisten von uns hören nur durch einen Filter zu. Was wir ... in Wahrheit hören ... ist unser Lärm, unsere Stimme, nicht das, was der andere sagt.“

Im altrozentrischen Zuhören hingegen bin ich vollständig bei meinem Gegenüber.

Auch wenn Sie seinen Standpunkt nicht teilen, wollen Sie sich vollständig in ihn hineinversetzen und seine Beweggründe verstehen.

Was braucht es aber für altrozentrishes Zuhören? Vor allem zwei Dinge: Zeit und Willen.

Zeit, weil diese empathische Art des Zuhörens nicht nebenbei geschieht, sondern schwierige Gespräche es erfordern, sich vollständig auf den anderen einzulassen. Willen, weil es viel einfacher ist, von sich zu erzählen oder nur mit einem halben Ohr zuzuhören, als die inneren Stimmen abzustellen.

Menschen sprechen mit Maschinen

Bislang haben wir Technik genutzt, um ortsunabhängig via E-Mail, Messenger und Social-Media-Plattformen zu kommunizieren. In Zukunft werden wir vermutlich immer häufiger personenunabhängig mit Maschinen reden. Heute ist der Austausch mit Alexa, Cortana und Co. eher eindimensional. Wir geben einen Befehl und erhalten ein Ergebnis. Das wird sich aber schon bald ändern, und wir werden vollständige Dialoge mit diesen digitalen Helfern führen können.

Bis es so weit ist, dürfen wir aber nicht vergessen, was diese Wortwechsel von tiefgründigen Gesprächen zwischen zwei Menschen unterscheidet: emotionale Verbindung! Damit diese entstehen kann, sollten wir ein Phänomen vermeiden, für das es seit Kurzem sogar einen eigenen Begriff gibt: „Phubbing“. Das Wort setzt sich aus „Phone“ und „to snub“ zusammen. Letzteres bedeutet so viel wie „jemanden vor den Kopf stoßen“. Phubbing beschreibt die Situation, in der man sein Gegenüber vor den Kopf stößt, weil man sich mehr mit seinem Smartphone beschäftigt als mit der anderen Person.

Sie fühlen sich ertappt? Gut, dann lassen Sie uns das Smartphone in Zukunft öfter weglegen, ab sofort besser zuhören und die neuen Kommunikationskanäle zielgerichtet einsetzen.

Dennis Fischer hat in den vergangenen Jahren nicht nur 500 Business-Ratgeber gelesen, sondern sehr viele Tipps daraus für sich umgesetzt. Seine Erfahrungen teilt er wöchentlich mit Tausenden Lesern auf seinem Blog [52ways.de](https://www.52ways.de), in seinem Podcast „52 Wege zum Erfolg“ und gibt sie als Speaker und Trainer an seine Klienten weiter.

Mehr: [Kolumne: Auf ein Buch: Drei Tipps, um nach dem Lesen auch ins Handeln zu kommen](#)