



Kommt auch ohne Corona-Krise weniger vor: Dass sich Menschen für persönliche Gespräche miteinander Zeit nehmen, statt die Dinge schnell per Smartphone abzuklären.

BILDER: DPA/PANTHER MEDIA, LAURA LOEWEL

Verlieren wir unsere Empathie in der digitalen Kommunikation, Herr Pflügler?

Moderne Technologien belasten zunehmend das Zwischenmenschliche, meint der Kommunikationsexperte Sebastian Pflügler. Denn wir machen es uns zu leicht, wenn wir der direkten Konfrontation aus dem Weg gehen. Ein Gastbeitrag.

VON SEBASTIAN PFLÜGLER

Die Absage für den Spieleabend schicken wir schnell per WhatsApp – ist ja auch viel einfacher, als die fadenscheinige Ausrede am Telefon rüberzubringen. Und der fiese Kommentar zu dem Vortrag gestern Abend lässt sich doch effektiver auf der Facebook-Seite „herauskotzen“. So sehen die 500 Follower des Redners auch gleich, was wir von ihm halten. Wenn wir ehrlich sind: Ihm die Kritik persönlich ins Gesicht zu sagen, hätten wir uns wahrscheinlich nicht getraut.

Jeder von uns kennt Situationen, in denen er lieber auf digitale Kanäle ausweicht, statt von Angesicht zu Angesicht zu kommunizieren. Anfangs kamen wir uns vielleicht noch feige vor, wenn wir schwierigen Gesprächssituationen lieber aus dem Weg gegangen sind. Doch inzwischen sind wir gewohnt, es uns leicht zu machen. Das hat Folgen – nicht nur für uns selbst, sondern für die gesamte Gesellschaft.

„Inhaltlich ist diese Kommunikation [heute] aber häufig unreflektiert, distanzierter, schärfer und mit einem größeren Potenzial an Missverständnissen.“

Die technische Entwicklung der letzten Jahrzehnte war rasant. Ein Leben ohne die digitalen Annehmlichkeiten können wir uns kaum noch vorstellen. Denn in unserem täglichen Miteinander profitieren wir davon. Das wird gerade jetzt, in einer Zeit, in der eine Pandemie die Welt heimsucht, noch deutlicher. Wir können mit Freunden und der Familie vernetzt sein und uns täglich austauschen, auch wenn wir Tausende Kilometer voneinander entfernt wohnen. Dank Homeoffice und virtuellen Teams können wir

Familie und Karriere heute viel besser miteinander vereinen als noch vor wenigen Jahren.

Doch neben all den positiven Entwicklungen gibt es eben auch negative. Und damit meine ich nicht „Whatsappitis“, eine Sehnsuchtsentzündung des zu viel tippenden und wischenden Daumens. Ich meine die negativen Entwicklungen in Bezug auf das zwischenmenschliche Miteinander. Das betrifft sowohl die Form als auch die Inhalte. Formal kommunizieren wir heute mehr, schneller und auf den verschiedensten Kanälen. Inhaltlich ist diese Kommunikation aber häufig unreflektierter, distanzierter, schärfer und mit einem größeren Potenzial an Missverständnissen. Die Gründe dafür sind die enorme Beschleunigung, die gestiegene Anzahl an zu verarbeitenden Daten und Botschaften sowie die zwischenmenschliche Distanz, die durch Medien entstehen kann. Da wird schnell mal ein Smiley missverstanden oder eine Sprachnachricht ungeschickt formuliert. Jede dritte Scheidung in den USA soll inzwischen durch Facebook verursacht sein.

Dass die Verständigung per WhatsApp oder Zoom Call oft auf der Strecke bleibt, wollen wir uns am liebsten nicht eingestehen. Eben weil es so angenehm ist, diese Tools zu nutzen. Und weil uns in der aktuellen Situation oft gar nichts anderes übrig bleibt. Aber wenn wir die Chancen, die mit den digitalen Technologien einhergehen, nicht verspielen wollen, müssen wir endlich ehrlich zu uns selbst sein! Wir dürfen nicht länger wegschauen, sondern sollten die Gefahren bewusst wahrnehmen.

Es ist ähnlich wie bei einer Beziehung: In der anfänglichen Phase der Verliebtheit ist alles super. Wir nehmen nur die Vorzüge des Partners wahr, über kleine Unstimmigkeiten sehen wir nur zu gern hinweg. Nach

DER GASTAUTOR

Sebastian Pflügler ist Kommunikationswissenschaftler und Wirtschaftspsychologe aus München. Als international tätiger Berater und Coach unterstützt er Organisationen bei den Anforderungen der neuen Arbeitswelt.

Sein Buch „Kommunikation für die digitale Ära“ ist im Redline Verlag erschienen.



der Honeymoon-Phase ist dann Schluss mit Rosa: Die ersten Verschleißspuren setzen ein und wir erkennen, dass doch nicht alles Gold ist, was glänzt. Ich glaube, an einem ähnlichen Punkt sind wir beim Thema Digitalisierung angekommen. Wir erkennen zunehmend, dass digitale Technologien das Zwischenmenschliche und auch uns selbst belasten. Sie fördern eine Kommunikation, die Verbindung herstellt, aber wenig Verbundenheit. Bei allen Vorteilen, die sie mit sich bringen, hat sich Kommunikation doch spürbar verändert. Die neuen Gadgets fordern von uns eine andere Art zu kommunizieren.

„Die Maxime muss lauten: Technologie soll das Miteinander bereichern, nicht ersetzen.“

Die Maxime muss lauten: Technologie soll das Miteinander bereichern, nicht ersetzen. Sie soll uns Zeit geben, für die wirklich tiefgründigen, aber auch komplexen und schwierigen Gespräche, die eben nur von Mensch zu Mensch geführt werden. Soll Künstliche Intelligenz unsere Restaurantbuchungen

durch einen Anruf übernehmen? Gerne. Wollen wir durch Social Media mit entfernten Verwandten verbunden sein? Klar. Überall dort, wo Technologie ein Miteinander ermöglicht oder lästige Kommunikation abnimmt, soll sie einen Mehrwert schaffen. Aber überall dort, wo sie eine echte Verbindung zum anderen Menschen erschwert, müssen wir unser Verhalten überdenken und uns fragen: Wie können wir die digitale Kommunikation verbessern und widerspruchsfreier gestalten?

Gerade in schwierigen Zeiten steigt unser Stresslevel rasant – und hemmt damit die Faktoren, die für eine gute Kommunikation unerlässlich sind: Geduld und Empathie. Wo sie fehlen, steigt das Risiko für Missverständnisse. Kommunikation kann nur gelingen, wenn wir uns in unser Gegenüber hineinversetzen können. Das setzt wiederum einen guten Zugang zu uns selbst voraus. In Dauergeschwätchen der digitalen Medien ist der jedoch kaum zu finden. Vielmehr brauchen wir Zeiten der Ruhe und Rückbesinnung. Wer dauerhaft neben dem Lautsprecher auf einem Rockkonzert steht, wird irgendwann seine eigene Stimme nicht mehr hören. So ist es auch mit dem ständigen Datenstrom von außen: Wer sich ständig mit äußeren

Reizen überflutet, erschwert zunehmend den authentischen Umgang mit seiner Innenwelt. Und wer keinen authentischen Zugang zu sich hat, kann keinen ehrlichen Kanal zum Gegenüber aufbauen. Schnelligkeit, Anonymität und gefühlte Distanz erschweren daher das Entstehen von Empathie und damit das Kommunizieren auf Augenhöhe.

Was also tun? Ganz klar, wir kommen auch in einer digitalen Welt nicht an schwierigen Gesprächen von Angesicht zu Angesicht vorbei. Tech-Freaks mögen noch daran basteln, uns unangenehme Begegnungen per Ortungs-App zu ersparen. Doch ich bin überzeugt: Wir dürfen uns nicht hinter der Technologie verstecken oder sie als Ausrede für missglückte Dialoge nutzen. Bei wichtigen, schwierigen und heiklen Gesprächen bleibt der analoge Kanal immer die erste Wahl!

„Überall setzen wir uns für mehr Authentizität ein, und doch war #nofilter wohl noch nie so gegeben wie in einem solchen Gespräch von Mensch zu Mensch.“

Und überhaupt: Wer hat eigentlich gesagt, dass ein Leben ohne schwierige Gespräche ein erfülltes wäre? Bringen uns die Reaktionen des Gegenübers nicht auch weiter? Lernen wir nicht daraus, wenn wir solche Gespräche gut führen oder eben auch mal total versammeln? Schärft es nicht unsere Empathiefähigkeit und erinnert uns daran, dass Menschsein vor allem diese tiefgründigen Gespräche ausmacht, die Verfahren, komplex und oftmals heikel sind? Bei denen wir den anderen aber auch ganz unverblümt spüren und seine Reaktion ungefiltert sehen können? Überall setzen wir uns für mehr Authentizität ein, und doch war #nofilter wohl noch nie so ge-

ben wie in einem solchen Gespräch von Mensch zu Mensch.

Natürlich müssen wir es uns nicht schwerer machen als nötig. Für gute Kommunikation gibt es Regeln, und wer sie kennt, ist für sämtliche Situationen gerüstet. Ein hilfreiches Tool, sowohl für digitalen als auch für analogen Austausch, sind etwa die „vier Clarity What’s“ mit deren Hilfe sich bereits vor der eigentlichen Kommunikation innere Klarheit herstellen lässt. 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?

Für die Wahl des Kommunikationskanals empfiehlt sich die „Komplex-Persönlich-Relation“: Je vielschichtiger der Inhalt, desto persönlicher sollte der Kanal sein. Je mehr Elemente von Stimme und Körpersprache die Gesprächspartnerin oder der Gesprächspartner neben dem reinen Inhalt zur Verfügung haben, umso besser kann sie oder er die Nachricht deuten. Das heißt nach absteigender Komplexität: persönliches Gespräch, Video Call, normales Telefonat, Sprachnachricht, Textnachricht wie zum Beispiel E-Mail oder WhatsApp-Nachricht.

Vor allem aber müssen wir uns immer bewusst machen, dass am anderen Ende ein Mensch mit Sorgen, Ängsten und Nöten sitzt. Gerade bei virtueller Kommunikation, wenn wir kein direktes Feedback durch Mimik, Körpersprache, Tonalität und Ähnliches erhalten, wird der Austausch häufig sehr sachlich und unnötig kühl. Eine wohlwollende Grundhaltung gegenüber der Kommunikationspartnerin oder dem Kommunikationspartner erleichtert dann die Klarheit in der Sache und vermindert das Risiko von Missdeutungen und unglücklichen Affekten. Lassen Sie es uns angehen.