

Digital *kommunizieren*



Foto: Gerd Altmann/Pixabay

Die heutigen Kommunikationsmedien verleiten oft dazu, mit anderen Menschen „en passant“ – mal eben beiläufig – zu kommunizieren. Das kann Folgen für die Qualität von Kontakten und Beziehungen haben, im Privaten wie im Beruf.

Von **Barbara Liebermeister**,
Institut für Führungskultur im digitalen Zeitalter (IFIDZ)

Kommunikation läuft heutzutage zumeist über Chats beziehungsweise Kurznachrichtendienste (Instant Messaging) oder per E-Mail, selbst das Telefon spielt eine immer untergeordnetere Rolle. Eines bleibt dabei oftmals auf der Strecke: die Menschlichkeit – und Emotion. Als Kunde lässt sich der Mensch gern umgarnen, als Mitarbeiter wünscht er sich zuweilen Anerkennung und Wertschätzung. Fünf Tipps für einen Umgang mit diesen Bedürfnissen.

1. Human Awareness – persönliche Zuwendung

Eine hohe Zahl digitaler Kontakte mag beeindruckend wirken, doch letztlich entscheidet die Qualität, weniger die Anzahl der Kontakte, über den Wert des eigenen Netzwerks. Die Qualität der Kontakte lässt sich steigern, indem man sie auch „real“ pflegt. Der persönliche Kontakt zählt nach wie vor.

2. Social Awareness – soziale Kompetenz

Empathie (Einfühlungsvermögen) ist gern falsch verstanden. Viele meinen: Ich muss auch lachen, wenn dies mein Gegenüber tut. Und wenn er weint, sollte ich das ebenfalls tun. Dies kann Ausdruck von Empathie sein, wichtiger jedoch ist es, Schnelllebigkeit und Multitasking zum Trotz wirklich zuzuhören.

3. Incident Awareness – Gespür für den Moment

Das Kommunikationsmedium beeinflusst Verlauf und Ausgang einer Situation entscheidend. So macht es zum Beispiel einen Unterschied, ob man ein Lob im (öffentlichen) Chat, per E-Mail, Telefon oder von Angesicht zu Angesicht formuliert. Dasselbe gilt für kritische Beleuchtungen und Absprachen.

4. Digital Awareness – digitale Glaubwürdigkeit

Hält ein Unternehmen, was es verspricht? Wirbt es mit den Begriffen „persönlich“ und „vertrauenswürdig“, dann passen zum Beispiel Telefongespräche auf offener Straße weniger. Im Face-to-Face-Gespräch auf Smartphone, Tablet oder Surface fokussiert zu sein, ist ebenfalls abträglich. Letztlich geht es darum, digitale und „reale“ Kommunikation zu synchronisieren, um glaubwürdig zu sein.

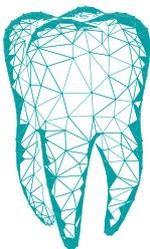
5. Timeout Awareness – Auszeiten nehmen

Welche Bedeutung man einem Gespräch oder Thema zumisst, ist auch daran erkennbar, wie viel Beachtung man den Geräten schenkt – Stichwort Digital Detox. Grundsätzlich gilt: besser mal weggucken, als zu starren – aber eben auch nicht unentwegt weggucken. Das ist ähnlich wie in puncto Augenkontakt.

Setz dem Zahn die Krone auf!

Bewirb Dich jetzt als Azubi zum

ZAHNTECHNIKER [m/w/d]
in Soltau



Alle Infos zur Ausbildung findest du
auf lorenz dental.de sowie bei Instagram!



 [lorenz dental](https://www.instagram.com/lorenz dental)

Lorenz Dental Hannover GmbH & Co. KG
Walsroder Straße 4 · 29614 Soltau
Bewerbungen an s.schmelzer@lorenz dental.de

