



1 Alle kommunizieren, aber keiner spricht mehr miteinander. Die digitalen Medien verändern unsere Gesellschaft immer mehr. Persönliche Beziehungen und soziale Kompetenzen sind aber sowohl im privaten als auch im geschäftlichen Bereich das A und O.

Respektvolle Kommunikation

Die Medien verändern unser Kommunikations- und Informationsverhalten. Immer mehr Menschen nutzen Computer. Leider ziehen sich viele aber auch dahinter zurück. Gespräche von Mensch zu Mensch leiden darunter. Soziale Kompetenzen verkümmern. Das Gespür, gesellschaftliche Manieren zu beachten, verliert an Bedeutung.

Es ist noch nicht lange her, da wurden Fragen an Kunden, Lieferanten, Arbeitskollegen oder Freunde überwiegend persönlich oder über das Telefon geklärt. Heute läuft vieles über Intranet-Werkzeuge, Kommunikations-Apps oder ähnliche Kanäle. Das Fax hat in kürzester Zeit an Bedeutung verloren. Das Meiste läuft, wenn überhaupt, noch über E-Mail. Die digitalen Möglichkeiten scheinen unbegrenzt, um Informationen auszutauschen.

Den Wenigsten scheint allerdings bewusst zu sein, wie das, was sie über die Medien tun, auf andere wirkt. Kommunikation ist nämlich mehr als das Übermitteln von Informationen und stets von Inhalts- und Beziehungsfragen geprägt.

Das Netz ist deswegen auch keine abgekoppelte, fiktive und fremde Welt, sondern bildet ein Stück weit auch das echte Leben ab.

Zielkonflikte entstehen

Man muss sich nicht wundern, dass sich trotz modernster Technik viele Menschen immer orientierungsloser fühlen. Diese Richtungslosigkeit, verbunden mit einem unkontrollierten Umgang mit den Medien, hat maßgeblichen Einfluss auf die Qualität unserer Beziehungen. Einerseits, so der Eindruck, wird von der Digitalisierung immer mehr erwartet. Andererseits von unseren Mitmenschen immer weniger. Hieraus entstehen Zielkonflikte. Das gilt nicht zuletzt auch im Berufs-

leben. Der Grund ist, dass rund um die Themen Kommunikation und Digitalisierung das Wichtigste vernachlässigt wird.

Gemeint ist der Mensch mit all seinen Eigenheiten und Bedürfnissen nach persönlicher Beziehung. Mitarbeiter wünschen sich beispielsweise Lob und Anerkennung. Viele Kunden bevorzugen es, mit Augenkontakt wahrgenommen zu werden. Persönlicher Kontakt, der sich auszahlt. Denn er ist die Basis, um Vertrauen zu gewinnen beziehungsweise um dieses aufzubauen. Deswegen sollte man auch im Computerzeitalter nicht vergessen, eine persönliche und wertschätzende Kommunikation zu führen. Egal ob es sich um Kollegen, Mitarbeiter, Kunden oder andere Netzwerkpartner

handelt. Auf Dauer kann der Mangel an persönlichen Kontakten zum Abwandern von Mitarbeitern oder Kunden führen.

Faktoren Zeit und Empathie

Die längste Adressenliste im Netz ist nicht viel wert, wenn die Qualität der Beziehungen nicht stimmt. Wer Kontakte, wie im echten Leben, persönlich pflegt, kann die Qualität steigern. Aus wachsenden Beziehungen entsteht dauerhaft eine Vertrauensgrundlage. Wer Zeit in persönliche Beziehungen investiert, festigt die Loyalität. Vorausgesetzt, man beherrscht das Einmaleins der Kommunikation. Bekanntermaßen kommunizieren wir selbst dann, wenn wir nichts sagen. Weil wir besondere Signale an andere vermitteln. Wer zuhören kann, statt vorschnell zu antworten, kann Menschen besser wahrnehmen und für sich gewinnen. Empathie ist dabei eine wichtige Eigenschaft, um geschäftliche und private Partnerschaften tragfähig aufzubauen.

Leider reduziert sich in den Medien die Kommunikation immer öfter auf die reine Übermittlung von Informationen. In der irrümlichen Annahme, stets sofort antworten zu müssen, wird häufig das missachtet, was sich aus einfühlsamer Kommunikation ergibt. Nämlich Respekt für unsere Gegenüber. Diese wichtige Feinheit vergisst man gerne.

Aufmerksamkeit und Konzentration

Persönliche Wertschätzung bringt man auch dadurch zum Ausdruck, indem man bei wichtigen persönlichen Gesprä-



2 Der persönliche Kontakt zählt sich aus. Denn er ist die Basis, um Vertrauen zu gewinnen beziehungsweise wieder aufzubauen.

Foto/Grafik: Fotolia

chen auf die digitale Erreichbarkeit verzichtet. Genauso kann sich jeder selbst hinterfragen, ob ständig brisante Telefongespräche vor den Ohren anderer geführt werden müssen. Wenn Sie als vertrauenswürdig gelten, passt ständiges Korrespondieren im Schulungsraum

oder auf der Baustelle genauso wenig zum guten Stil. Vergleichbares sollte eigentlich, von wichtigen Ausnahmen abgesehen, selbstverständlich sein. Ist es aber heute leider nicht mehr.

Letztendlich geht es auch darum, dass ihr Gegenüber wieder ein klein wenig mehr an Aufmerksamkeit und Konzentration verdient. Ansonsten besteht die Gefahr, dass soziale Bedürfnisse und gesellschaftliche Standards auf der Strecke bleiben.

Im Mittelpunkt steht der Mensch

Noch wissen wir wenig darüber, wie uns die Welt der Medien verändern wird. Unabhängig davon sollte uns aber im Klaren sein, dass im Zentrum der Kommunikation der Mensch steht. Mit allen seinen Bedürfnissen, Schwächen und Stärken und der Sehnsucht nach persönlichen Beziehungen. Auch wenn sich respektvolle Kommunikation nicht verordnen lässt. Es wäre schon einiges gewonnen, wenn wir wieder ein einfühlsameres Bewusstsein hierfür entwickeln.

F. Helfensteiner

Persönliche Wertschätzung bringt man auch dadurch zum Ausdruck, indem man bei wichtigen persönlichen Gesprächen auf die digitale Erreichbarkeit verzichtet.

.. weil's quad is.

3ks
profile gmbh

Primerstift
für Alu- und Kunststoffprofile
für Alu- und Kunststoffprofile
für Alu- und Kunststoffprofile

Asangstraße 16 · D - 94436 Simbach · fon +49 9954 70017-0 · e-mail info@3ks-profile.de · web www.3ks-profile.de