



TUN!

ZTN-Tipp 06/2020



ZTN Training & Consulting e.K. - Deutschland - www.ztn-deutschland.de

Kommunikation „remote“

Wie verändert Corona unsere Kommunikation?

Was ist mit unseren bekannten Kommunikationsregeln im Verkauf, in der Führung, in Konflikten, in Besprechungen?

- Eisberg-Modell (Sach- Beziehungsebene)
- Sender-Empfänger-Prinzip
- Verbale und nonverbale Kommunikation
- Erster Eindruck

Immer mehr Gespräche und Besprechungen finden zurzeit telefonisch oder per Videochat statt.

Das ist der aktuellen (Unsicherheits-)Situation geschuldet und führt einerseits sicherlich zu einer deutlichen Zeitersparnis, da Reisen und „Tagungstourismus“ wegfallen.

Was bedeutet das andererseits aber für unsere Kommunikation, für unser Konfliktverhalten und für unser Verhandlungsgeschick?

Zunächst einmal haben wir Kommunikations-trainer und -facheute seit Jahrzehnten erklärt, dass in der Kommunikation die Beziehung zwischen den Gesprächsteilnehmern und die emotionale Ebene eines Gesprächs (wie sind die Gesprächspartner „drauf“, wie ist der Stresslevel, wie ist die Stimmung?) entscheidend für den sachlichen Ausgang sind.

Diese Beziehung wurde durch „Smalltalk“, gemeinsamen Kaffee, freundliche Begrüßung positiv gestaltet.

Man hat sich auf ein Gespräch eingestimmt, hat sich Zeit füreinander genommen.

Je nach Gesprächspartnern konnte das einige Zeit in Anspruch nehmen, war aber immer Basis für eine gute Beziehung auch auf der Sachebene (also gemeinsames Interesse an einer guten Lösung).

Schon beim Telefonieren weiß man, dass sich für dieses „Begrüßungsritual“ auf der Beziehungsebene viel weniger Zeit genommen wird. Dies ist jetzt deutlich auch bei Videochats zu erkennen.



Oftmals besteht die Begrüßung darin, sich gegenseitig daran zu erinnern, dass die Kamera ausgeschaltet ist, dass man keinen Ton hört oder dass nur ein Standbild vorliegt... nicht gerade optimal als Gesprächsbeginn.

Selbst wenn diese erste Klippe übersprungen ist, wird deutlich weniger Zeit auf die Beziehungsaufnahme gelegt, sondern meist sehr schnell das Sachthema angegangen. Nach „alter“ Kommunikationslehre erschwert das dann auf der Sachebene einen Konsens bei schwierigen Gesprächen.

Leider treten dann auch noch oft Störungen der Kommunikation durch eine schlechte Internetverbindung auf (Lösung ist dann oft nur, die Kamera auf Standbild zu stellen), irgendwo klingelt ein Handy (das man logischerweise öfter vergisst ruhig zu stellen, als bei einer Tagung) oder ein Kind, Ehepartner, Haustier huscht durchs Bild.

Das führt zu Konzentrationsstörungen und ist nicht gerade Basis zielorientierter Gespräche.

In den letzten Jahren haben wir in unseren Trainings immer wieder erklärt, wie wichtig die nonverbale Kommunikation (Gestik, Mimik) ist.

Klar ist, dass diese am Telefon stark eingeschränkt ist... deswegen versuchten wir bisher, „schwierige“ Gespräch eher persönlich statt über den Telefonhörer zu führen.

Wie stellt sich die Situation jetzt bei Videochats dar?

Klar sehe ich das bewegte Gesicht meines Gesprächspartners (falls kein Standbild vorliegt).

Das ist aber oft „verkrampft“, konzentriert und suchend:

Bisher hat man versucht, seinem Gegenüber in die Augen zu schauen... jetzt schaut man entweder in die Kamera oder in die Augen des Gegenübers. Manchmal steht die Kamera dann auch seitlich, insofern findet fast kein Blickkontakt mehr statt.

Ist dann ein Lächeln noch ehrlich oder verkrampft und unsicher?

Die restliche Körpersprache wird fast unsichtbar:

- Wie ist die Körperhaltung meines Gegenübers?
- Was machen die Hände (offene Gesten)?

- Körpersprache-Pofis können sich erinnern: Wie ist die Stellung der Beine/Füße? Verschlössen, in welche Richtung zeigen sie? All das waren im persönlichen Gespräch deutliche Signale, wie ein Gespräch läuft, wo Fragen sind oder wo sich ein Gesprächspartner unwohl fühlte.

Solche Signale fallen einfach weg!

Körpersprache war auch immer ein Ausgleich, wenn die verbale Kommunikation nicht optimal war.

Viele kennen den Begriff „Mülleimerworte/Sätze“. Also Aussagen, die man auch missverstehen kann.

Beispiel: „Da haben Sie mich falsch verstanden!“

Mit einem freundlichen Lächeln und einer offenen Geste wird der Gegenüber merken, dass das nicht böse gemeint war. Ohne die nonverbale Kommunikation kann das als Angriff verstanden werden und ein Gespräch in eine falsche Richtung lenken.

Richtig schwierig wird das Ganze noch bei „gemischter“ Kommunikation, d.h. ein Teil der Gesprächspartner ist „live“ im Büro, der andere Teil via Videochat zugeschaltet.

Hier haben die Live-Gesprächspartner einen großen Vorteil: Vorheriger Beziehungsaufbau, komplette nonverbale Kommunikation, aber auch informelle Zeichen, die nur vor Ort zu erkennen sind, wie ein kurzes Zulächeln, eine schnelle Geste. Von alle dem sind die Video-Teilnehmer ausgeschlossen.



Das klingt jetzt alles sehr negativ und kompliziert.

Vielleicht müssen wir Kommunikation auch neu / anders lernen?

Vielleicht können wir aber auch gemeinsam ein paar Dinge beachten und so den einen oder anderen „Fallstrick“ vermeiden.

- Bereiten Sie sich auf einen Videochat vor wie auf ein persönliches Gespräch: Zur Ruhe kommen, ein Getränk holen, andere Arbeiten beenden, Kleidung anpassen.

- Akzeptieren wir jetzt einmal diese Situation und sehen sie positiv. Geben wir uns gegenseitig eine Chance, auch wenn wir unter der Technik leiden. Gemeinsam über Technikprobleme gelacht zu haben, stiftet vielleicht eine neue Beziehungsbasis.

- Gestalten wir die Begrüßung gerade deshalb sehr bewusst. Nehmen wir uns kurz Zeit für einen „Augenblick“, machen nichts noch nebenbei und führen doch etwas Smalltalk.

- Vorsicht mit allen „gefährlichen Worten“: Mülleimerworte (s.o.), Ironie und Sarkasmus. Überall hier fehlt der eventuelle Ausgleich über die nonverbale Kommunikation: Missverständnisse sind vorprogrammiert!

- Versuchen Sie, soweit möglich, Ablenkungen auszuschalten: Handy, E-Mail-Beachrichtigungen, Kollegen, Familie. Das schont Ihre Nerven und zeigt Ihrem Gesprächspartner, dass er wichtig ist.

- Und: Beschäftigen Sie sich etwas mit der Technik, mit der Sie arbeiten!



ZTN Training & Consulting

Dazu passen unsere Seminare

Führen von Mitarbeitern im Homeoffice
Zeit- und Selbstmanagement im Homeoffice
Teamführung im Homeoffice
Individuelle, situative Führung



NEU!!

Kommunikation „remote“
Bessere Kommunikation bei Videocalls und am Telefon