



Beziehungsmanagement

# Kontakte zu persönlichen Beziehungen ausbauen

*Die modernen digitalen Kommunikationsmedien verleiten uns oft dazu, mit anderen Menschen „en passant“, also eher beiläufig, zu kommunizieren. Dies wirkt sich negativ auf die Qualität unserer Beziehungen aus.*

**U**nser Kommunikationsverhalten hat sich gewandelt. Wurden früher Fragen an oder von Kollegen, Kunden und Lieferanten meist telefonisch geklärt, so geschieht dies heute meist per E-Mail oder Chat-Nachricht, weil dies oft schneller geht und oft

„praktischer“ erscheint - vor allem, wenn die Beteiligten an verschiedenen Orten oder gar in verschiedenen Ländern arbeiten. Doch bei dieser „modernen“ Kommunikation bleibt eines oft auf der Strecke: der Mensch mit seinen Bedürfnissen,



## Die Menschen als Individuen wahr- und ernst nehmen

Jeder Mensch möchte als Individuum wahrgenommen und ernst genommen werden. Als Kunde möchte er umworben werden, als Mitarbeiter wünscht er sich Wertschätzung und Anerkennung und als Geschäftspartner braucht er Blickkontakt, um Vertrauen aufzubauen.

Ein unreflektierter Umgang mit diesen Bedürfnissen und den modernen Kommunikationsmedien wirkt sich oft negativ auf die Qualität unserer Kontakte und Beziehungen aus. Deshalb hier einige Tipps für eine gewinnende, weil wertschätzende Kommunikation im digitalen Zeitalter.

### TIPP 1: Human Awareness (persönliche Zuwendung)

Der persönliche Kontakt ist nach wie vor wichtig, um Beziehungen aufzubauen. Dies wird bei der Vernetzung über Social Media oft vergessen. Eine hohe Anzahl an digitalen Kontakten mag auf Außenstehende beeindruckend wirken, aber letztlich ist es die Qualität und nicht die Anzahl der Kontakte, die über die Tragfähigkeit Ihres Netzwerkes entscheidet. Sie können die Qualität Ihrer Kontakte vor allem dadurch steigern, dass Sie diese auch offline, also im realen Leben, pflegen und zu persönlichen Beziehungen ausbauen.

### TIPP 2: Social Awareness (soziale Kompetenz)

Eher „robuste“ Zeitgenossen verstehen Empathie oft falsch. Sie sind überspitzt formuliert der Überzeugung: Ich muss auch lachen, wenn dies mein Gegenüber tut. Und wenn er weint? Dann sollte ich das ebenfalls tun. Dies kann ein Ausdruck von Empathie sein, ist es aber nicht zwangsläufig.

Viel wichtiger ist es, dem anderen zuzuhören und ihn als Mensch wahrzunehmen, ernst zu nehmen und zu akzeptieren. Aus der daraus entstehenden Verbindung und Vertrauensba-

sis entwickeln empathische Menschen dann Lösungen oder Ideen, die dem anderen im Idealfall helfen, z.B. sein Problem zu lösen.

### TIPP 3: Incident Awareness (Gespür für den Moment)

Die Wahl des Kommunikationsmediums hat einen entscheidenden Einfluss auf den Verlauf und das Ergebnis einer Situation. So macht es beispielsweise einen großen Unterschied, ob ein Lob per E-Mail, Telefon oder persönlich ausgesprochen wird. Dasselbe gilt für Kritik oder das Treffen von Vereinbarungen.

Gerade wenn wir unter Zeitdruck stehen, neigen wir oft dazu, mit anderen Menschen z.B. per E-Mail zu kommunizieren - in der Hoffnung, Zeit zu sparen und in der irrigen Annahme, immer schnell reagieren zu müssen. Doch wer schnell reagiert, macht häufiger Fehler und vergisst wichtige Details. Und vor allem bleibt bei der schnellen Kommunikation per Mail oder Chat oft die Wertschätzung und Anerkennung des anderen auf der Strecke. Kommunikation wird auf Information reduziert.

### TIPP 4: Digital Awareness (digitale Glaubwürdigkeit)

Halten Sie (und Ihr Unternehmen) im realen Leben, was Sie online versprechen? Angenommen, Sie werben um Kunden mit den Begriffen „persönlich“ und „vertrauenswürdig“. Dann passen Telefonate auf offener Straße, in der Flughafenlobby oder im Zug - wo jeder mithören kann - nicht zu diesem (Werbe-)Versprechen.

Bei Digital Awareness geht es darum, die Botschaften, die Sie in der digitalen Kommunikation aussenden, mit denen im persönlichen Kontakt zu synchronisieren, damit Sie (und Ihr Unternehmen) glaubwürdig wirken. Denn immer mehr Menschen legen bei ihren (Kauf-)Entscheidungen großen Wert auf die Glaubwürdigkeit und Authentizität einer Person, Organisation oder Marke. Gerade Führungskräfte und Verkäufer sollten sich dessen bewusst sein.

### TIPP 5: Timeout-Awareness (Auszeiten nehmen)

Definieren Sie Zeiten, in denen Sie sich vor allem um sich selbst und die Menschen kümmern, die Ihnen wichtig sind - Zeiten, in denen PC und Smartphone ausgeschaltet sind. Denn woran messen Ihre Kolleginnen und Kollegen, Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter oder Kundinnen und Kunden zum Beispiel in Besprechungen, wie wichtig Sie ihnen und dem Thema sind? Auch daran, ob besagte Medien ausgeschaltet sind. Zu Recht! Denn nur dann können Sie sich voll und ganz auf die Situation und Ihr Gegenüber konzentrieren.

## Auf den richtigen Kommunikationsmix achten

Die digitalen Kommunikationsmedien E-Mail und Social Media sind in unserer Alltagskommunikation heute wichtige Tools, um mit anderen Menschen in Kontakt zu treten und den Kontakt zu ihnen zu halten. Um diese Kontakte zu Beziehungen auszubauen, bedarf es jedoch auch einer persönlichen Kommunikation, da nur in ihr zwischenmenschliches Vertrauen entsteht. Entsprechend sollten wir unseren Kommunikationsmix gestalten.



Zur Autorin:

**Barbara Liebermeister** leitet das Institut für Führungskultur im digitalen Zeitalter (IFIDZ), Wiesbaden ([www.ifidz.de](http://www.ifidz.de)). Die Managementberaterin und Vortragsrednerin ist u.a. Autorin des Buchs „Die Führungskraft als Influencer: Wie man Mitarbeiter als Follower gewinnt“.