



© Sira Anamwong/Shutterstock.com

# Virtuelle Kompetenz als Schlüsselqualifikation

Ein Beitrag von Petra Motte

Das Ausschöpfen der Potenziale und Möglichkeiten der virtuellen Kompetenz führt zu einem intensiven Erleben und einer neuen Form des Miteinanders. In vielen Teams ist und bleibt die virtuelle Verbindung die einzige mögliche Form der Kommunikation. Die virtuelle Kompetenz ist der Schlüssel, um dieses Miteinander so positiv und empathisch wie möglich zu gestalten, um die Effizienz der Teams und die damit verbundenen Arbeitsergebnisse zu begünstigen. Der Fantasie sind dabei keine Grenzen gesetzt! Schon die Gestaltung einer gemeinsam erlebten virtuellen Pause kann Wunder bewirken und dazu führen, dass sich Kollegen auf eine ganz neue Weise kennenlernen. Letztlich wird sich dann auch die Fähigkeit entwickeln, spannend zu kommunizieren und zu moderieren, kreativ zu gestalten und im Notfall gekonnt zu improvisieren.

**N**un sind wir nach der Digitalisierung, die mit der Beschreibung „4.0“ in den Statuten manifestiert ist, tatsächlich schon in der Phase 5.0 angekommen. Es ist die Zeit nach der Pandemie. Sämtliche Puzzle-teile der mühsam aufgebauten Arbeitsorganisation schienen währenddessen in die Luft geflogen zu sein – und haben sich nach ihrer Landung in einer neuen Ordnung sortiert. Stellt sich nur die Frage: Wie können wir diese neue Ordnung kreativ gestalten, Teil daran haben und Teil dessen werden?

## Virtuelle Kompetenz gibt es schon länger – Wo war sie nur die ganze Zeit?

Als uns die Pandemie mit ihren plötzlichen brachialen Entwicklungen in eine neue Wirklichkeit

geschleudert hat, sahen wir uns in irritierenden Situationen vor völlig neue Herausforderungen gestellt. Es ging darum, unsere Arbeit und unsere Wirtschaftlichkeit aufrechtzuerhalten und damit weiterhin unsere Existenz zu sichern. Sollte sich dabei plötzlich eine neue Kompetenz entwickelt haben, die sich als Notwendigkeit ergab, um mit den Pro-

grammen und Werkzeugen der virtuellen Kommunikation zurechtzukommen? Die virtuelle Kompetenz scheint die Fähigkeit unserer Neuzeit zu sein. Kaum ein Job in den Bereichen Mitarbeiterführung, Büroorganisation und Kommunikation kommt ohne die Fähigkeit, sich virtuell gut und kompetent bewegen zu können, aus. Dabei haben ebenjene virtuellen Kompetenzen bereits mit der Jahrtausendwende Eingang in unser Bewusstsein gefunden. Zumindest wurden zu dieser Zeit die ersten virtuellen Möglichkeiten entwickelt und kamen in den ersten Arbeitsfeldern zum Einsatz. Anscheinend brauchte es also die unvorhergesehene, schicksalhaft herbeigeführte Notwendigkeit, um uns mit den virtuellen Möglichkeiten zu konfrontieren und letztendlich zu verbinden. Viele Organisationen lehnten es vor der Pandemie vehement ab, Arbeitsplätze im Homeoffice einzurichten, zu ermöglichen und zu genehmigen, geschweige denn, sie in dem gewohnten Habitus zu etablieren. Dies war in den Kulturen vieler Unternehmen undenkbar. Es ging dabei vor allem um die beiden großen Themen des Vertrauens und der Loyalität. Man wollte nicht tiefer in diesen Werten graben, hätte es doch zu viele Fragen nach sich gezogen und das Verhältnis zwischen Führungskräften und Mitarbeitenden sowie auch zu Kollegen unnötig belastet. Oftmals war in den Unternehmen zu hören: „Wenn der ganze Spuk vorbei ist, dann werden alle Homeoffice-Plätze wieder abgeschafft.“ Einige Monate später berichteten die glei-

chen Arbeitgeber, dass sie die Mitarbeitenden nicht mehr aus den heimischen Arbeitsplätzen herausbekämen und dies auch mittlerweile gar nicht mehr wollten.

Heimischer Arbeitsplatz? Auch hier können wir uns an einen Begriff erinnern, der aus einer längst vergangenen Zeit ein ebenso vergangenes Bild aus unserer Erinnerung hervorruft: Auch wenn das Wort Heimarbeit früher in unserem Sprachgebrauch eine völlig andere Bedeutung hatte, so hat es doch im Rahmen der Entwicklung der Virtualität einen ganz neuen Sinn bekommen. Arbeiten von zu Hause aus oder auch von einem beliebigen Platz auf der Welt – stabile Internetverbindung vorausgesetzt – hat dazu geführt, dass sich hier eine komplett neue Denkrichtung entwickelt. Urlaubsorte und sämtliche mediterrane Inseln in unseren Breitengraden locken mit Angeboten, um die Bedarfe und Bedürfnisse der modernen Heimarbeiter zu erkennen und zu bedienen. Menschen sind zu Arbeitsnomaden geworden, immer dahin folgend, wo die Bedingungen für virtuelles Arbeiten gut annehmbar sind. Im Umkehrschluss gehen viele Unternehmen dazu über, ihre Büroräume anderweitig zu nutzen, zu vermieten oder sogar zu verkaufen.

## Virtuelle Kompetenz – eine neue Form der Empathie

Virtuelle Kompetenz beschreibt die Fähigkeit, in einem digitalen Arbeitsraum mit seinem Gegenüber in einer Qualität zu kommunizieren, die einer persönlichen Begegnung nahekommt. Auch wenn dieser Satz recht komprimiert die wesentlichen Züge der virtuellen Kompetenz umfasst, so sind hiermit gleichzeitig viele Details verknüpft, die stets zwischen den Zeilen mitschwingen. Zunächst ein Wort zur Begrifflichkeit: In mancher Literatur wird auch von digitaler Kompetenz gesprochen, da die meisten Men-

schen mit dem Begriff virtuell etwas verbinden, was es tatsächlich nicht gibt, was künstlich erzeugt oder nur von vorübergehender Erscheinung ist. Anderen Experten folgend, gelangt man zu der Einsicht, dass es sich bei der Bezeichnung der digitalen Kompetenz lediglich um die Fähigkeit handelt, die Programme und Instrumente zu bedienen, die heute als Kommunikationswerkzeuge zur Verfügung stehen. Jemand, der zur richtigen Zeit die richtigen Knöpfe drücken kann, hat zumindest einen Teil der virtuellen Kompetenz gut gemeistert.

## Körpersprache als wichtiges Element der virtuellen Kompetenz

Um die virtuelle Kompetenz als Schlüsselqualifikation für die Arbeit im digitalen Raum zu begreifen, geben die Elemente der Körpersprache viel Sicherheit und bieten zusätzliche Werkzeuge an, um mit dem virtuellen Gegenüber besser zu kommunizieren. Der Einsatz der Körpersprache wird im virtuellen Raum häufig unterschätzt. Dabei ist es gerade die Beobachtung der Gestik und Mimik, die Menschen miteinander verbindet. Über die Spiegelneuronen stellen wir uns auf das Gegenüber ein und richten unsere Reaktionen dementsprechend aus. Jemandem, der mürrisch und schlecht gelaunt am Bildschirm erscheint, können wir selbst nur schwerlich die beste Laune entgegenbringen. Hingegen werden wir eine gewisse Leichtigkeit empfinden, sobald die Gesprächspartner im virtuellen Raum gut gelaunt und motivierend in die Begegnung einsteigen. Man lässt sich selbst dann gerne davon einladen und kommt schnell in eine entsprechende Motivationslage. Es macht im virtuellen Kontext einen enormen Unterschied, ob zum Beispiel die Hände ab und an am Bildschirm sichtbar werden. Aussagen und Informationen, mit kleinen Gesten sichtbar unterstützt, können besser nachvollzogen werden und prägen sich auf diese Weise vielmehr in das Gedächtnis der Anwesenden ein. Für den Moderator geben Reaktionen im Gesichtsfeld der Anwesenden wichtige Hinweise darauf, ob den Inhalten Folge geleistet werden kann, das Sprechtempo angemessen erscheint oder ungeklärte Fragen noch beantwortet werden sollten.

**Fazit:** Auf jeden Moment des virtuellen Ablaufs flexibel zu reagieren und dabei den positiven Grundton der Kommunikation aufrechtzuerhalten, ist das erklärte Ziel der virtuellen Kompetenz. Mit der Zeit finden sich so auch im virtuellen Kontext stabile Strukturen, die ein individuelles Auftreten mit Wiedererkennungswert nach sich ziehen. Auf das Unvorhersehbare vorbereitet zu sein, ist eine grundlegende Haltung, die viel Gelassenheit in den virtuellen Raum bringt, um einer neuen Form der Kreativität freien Lauf zu lassen: Prepare for the Unpreparable!

ANZEIGE

Unsere seit Jahren  
dauerhaft günstigen  
Reparatur-Festpreise.  
Qualität made in Germany.

Mehr unter  
[www.logo-dent.de](http://www.logo-dent.de)

 **LOGO-DENT** Tel. 07663 3094



© Kateryna – stock.adobe.com

**movasis**  
**Petra Motte**  
petramotte@movasis.com  
www.movasis.com

# Die **STÄRKSTEN** ihrer Klasse



## Außergewöhnliche Materialien für starke CAD/CAM-Restaurationen

- Zur Herstellung von definitiven Kronen, Inlays, Onlays, Veneers und implantatgetragenen Kronen
- Hochästhetisch durch multicolor-Farben – ideal für den Frontzahnbereich
- Höchster Füllstoffgehalt (86 Gew.-%) für langlebige haltbare Restaurationen
- Zahnähnlichkeit in Perfektion
- Kein Brennen erforderlich
- Beste Polierbarkeit und Reparaturfähigkeit

**Grandio blocs /  
Grandio disc**

