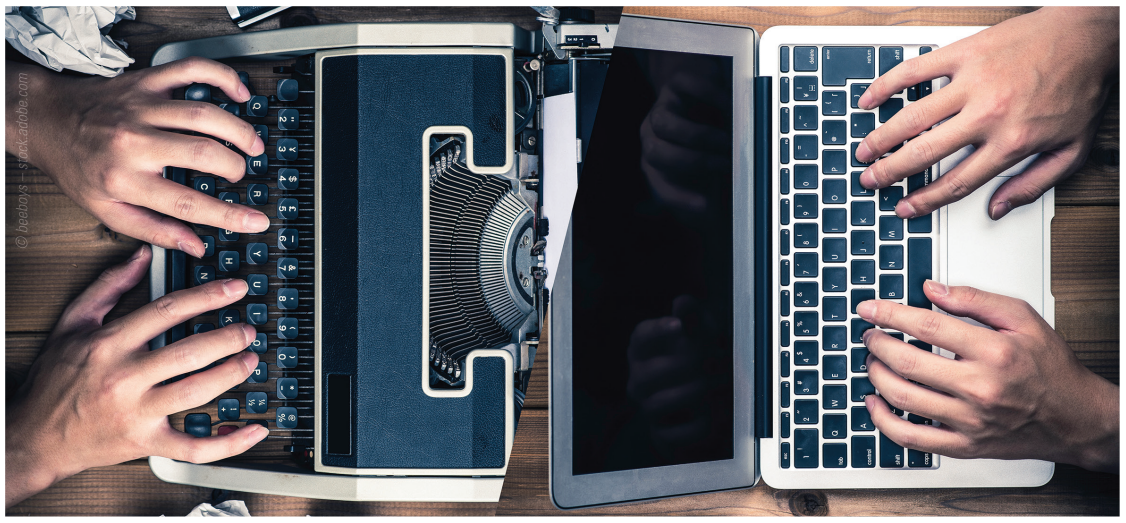
Soziale Kompetenz adé? Kommunizieren im digitalen Zeitalter

Barbara Liebermeister

Ein Beitrag von Barbara Liebermeister, Managementberaterin aus Frankfurt am Main.

Die modernen Kommunikationsmedien verleiten uns oft dazu, mit anderen Menschen „en passant“, also beiläufig, zu kommunizieren. Das kann dramatische Konsequenzen für die Qualität unserer Kontakte und Beziehungen haben. Wie diese von vornherein vermieden werden können, zeigen folgende fünf Tipps für den Praxisalltag.



Übrigens

Barbara Liebermeister ist Wirtschaftswissenschaftlerin. Ihre Karriere begann die heutige Managementberaterin und Keynote Speakerin im Marketing und Vertrieb internationaler Konzerne wie Christian Dior, L'oréal und Hoechst. Später leitete sie Projekte für die Royal Bank of Scotland, die Deutsche Bank, Merck, Fidelity International und viele andere.

Unser Kommunikationsverhalten hat sich stark verändert. Früher wurden kurze Fragen an oder von Freunden und Kollegen, Patienten und Lieferanten meist mit einem Telefonat geklärt. Heute geschieht das häufig per E-Mail oder Chat-Nachricht. Bei dieser „modernen“ Kommunikation bleibt oft eines auf der Strecke: der Mensch mit seinen Bedürfnissen.

Jeder Mensch möchte als Individuum wahr- und ernst genommen werden. Als Kunde bzw. Patient möchte er umworben werden, als Mitarbeiter wünscht er sich Wertschätzung und Anerkennung und als Geschäftspartner benötigt er den Augenkontakt, um Vertrauen aufzubauen. Ein unreflektierter Umgang mit diesen Bedürfnissen und den modernen Kommunikationsmedien kann dramatische Auswirkungen auf die Qualität unserer Kontakte und Beziehungen haben. Deshalb hier einige Tipps, wie Sie im digitalen Zeitalter, eine gewinnende, weil die Menschen wertschätzende Kommunikation führen.

Tipp 1: Human Awareness (persönliche Zuwendung)

Der persönliche Kontakt zählt nach wie vor. Das wird z. B. bei der Vernetzung über die sozialen Medien oft vergessen. Eine hohe Zahl digitaler Kontakte mag beeindruckend auf Außenstehende wirken, doch letztlich entscheidet die Qualität und nicht die Zahl der Kontakte über die Tragfähigkeit Ihres Netzwerks. Die Qualität Ihrer Kontakte können Sie vor allem dadurch steigern, dass Sie diese auch offline, also im realen Leben, pflegen.

Tipp 2: Social Awareness (soziale Kompetenz)

Eher „robuste“ Zeitgenossen verstehen Empathie oft falsch. Sie sind, überspitzt formuliert, der Auffassung: Ich muss auch lachen, wenn dies mein Gegenüber tut. Und wenn er weint? 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 wahr- und anzunehmen. Aus der hieraus erwachsenden Verbindung und Vertrauensgrundlage entwickeln empathische Menschen dann Lösungen oder Ideen, die dem anderen im Idealfall helfen, beispielsweise sein Problem zu lösen.

Tipp 3: Incident Awareness (Gespür für den Moment)

Die Wahl des Kommunikationsmediums beeinflusst den Verlauf und Ausgang einer Situation entscheidend. So macht es z. B. einen gewaltigen Unterschied, ob man ein Lob per E-Mail, Telefon oder von Angesicht zu Angesicht formuliert. Dasselbe gilt für Kritik oder das Treffen von Absprachen.
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 sowie aufgrund der irrigen Annahme, immer schnell reagieren zu müssen. Wer schnell reagiert, macht jedoch häufiger Fehler und vergisst oft entscheidende Details. Und vor allem bleiben bei der schnellen Kommunikation per E-Mail oder Chat, so nebenbei, häufig die Wertschätzung und Anerkennung für den anderen auf der Strecke. Kommunikation reduziert sich auf Information.

Tipp 4: Digital Awareness (digitale Glaubwürdigkeit)

Halten Sie (und Ihre Praxis) im realen Leben, was Sie online versprechen? Bei der Digital Awareness geht es darum, die Botschaften, die Sie bei der digitalen Kommunikation aussenden, mit denen im persönlichen Kontakt zu synchronisieren, damit Sie (und Ihre Praxis) glaubwürdig wirken. Insbesondere die Generation Y und noch stärker die nachrückende Generation Z misst diesem Faktor eine hohe Bedeutung bei. Für sie entscheidet die Glaubwürdigkeit und Authentizität einer Person, Organisation oder Marke darüber, ob sie ihr vertrauen. Dessen sollten Sie sich bewusst sein.

Tipp 5: Timeout-Awareness (Auszeiten nehmen)

Definieren Sie Zeiten, in denen Sie sich vor allem um sich selbst und die Menschen in Ihrem Umfeld kümmern – Zeiten also, in denen Ihr PC und Smartphone ausgeschaltet sind. Denn woran messen Ihre Kollegen oder Mitarbeiter z. B. in Besprechungen, welche Bedeutung Sie Ihnen und dem behandelten Thema beimessen? Auch daran, ob besagte Medien ausgeschaltet sind. Denn nur dann können Sie sich voll und ganz auf die Situation und Ihr Gegenüber konzentrieren. Das sollte – von begründeten Ausnahmen abgesehen – eigentlich selbstverständlich sein.

kontakt

Barbara Liebermeister
Hamburger Allee 26–28
60486 Frankfurt am Main
Tel.: 069 719130965
info@barbara-liebermeister.com
https://barbara-liebermeister.com

ANZEIGE

ABO-SERVICE
KN Kieferorthopädie Nachrichten

Schnell. Aktuell. Praxisnah.

BESTELLUNG AUCH ONLINE MÖGLICH
www.oemus-shop.de

Lesen Sie in der aktuellen Ausgabe u. a. folgende Themen:

Wissenschaft & Praxis
Herbst mit VILA – Dr. Tahmina Allrath und Co-Autoren stellen die Ergebnisse einer Studie vor, welche die Okklusionsstabilität nach Herbst-Behandlung in Kombination mit Lingualtechnik untersucht hat.

Wissenschaft & Praxis
Digitale Praxis – Im letzten Teil seiner Artikelserie zur Gründung einer komplett digitalen KFO-Praxis geht Yong-min Jo, Ph.D., insbesondere auf zu berücksichtigende juristische Aspekte ein.

Fax an +49 341 48474-290

Ja, ich möchte die Informationsvorteile nutzen und sichere mir folgende Publikationen bequem im günstigen Abonnement:

☐ KN Kieferorthopädie Nachrichten 10 x jährlich 75,– Euro*
☐ cosmetic dentistry 4 x jährlich 44,– Euro*
☐ digital dentistry 4 x jährlich 44,– Euro*

Widerrufsbelehrung: Den Auftrag kann ich ohne Begründung innerhalb von 14 Tagen ab Bestellung bei der OEMUS MEDIA AG, Holbeinstraße 29, 04229 Leipzig schriftlich widerrufen. Rechtzeitige Absendung genügt. Das Abonnement verlängert sich automatisch um 1 Jahr, wenn es nicht fristgemäß spätestens 6 Wochen vor Ablauf des Bezugszeitraumes schriftlich gekündigt wird.

* Alle Preise verstehen sich inkl. MwSt. und Versandkosten.

Name, Vorname

Telefon, E-Mail

Unterschrift

Stempel

KN 12/19

OEMUS MEDIA AG

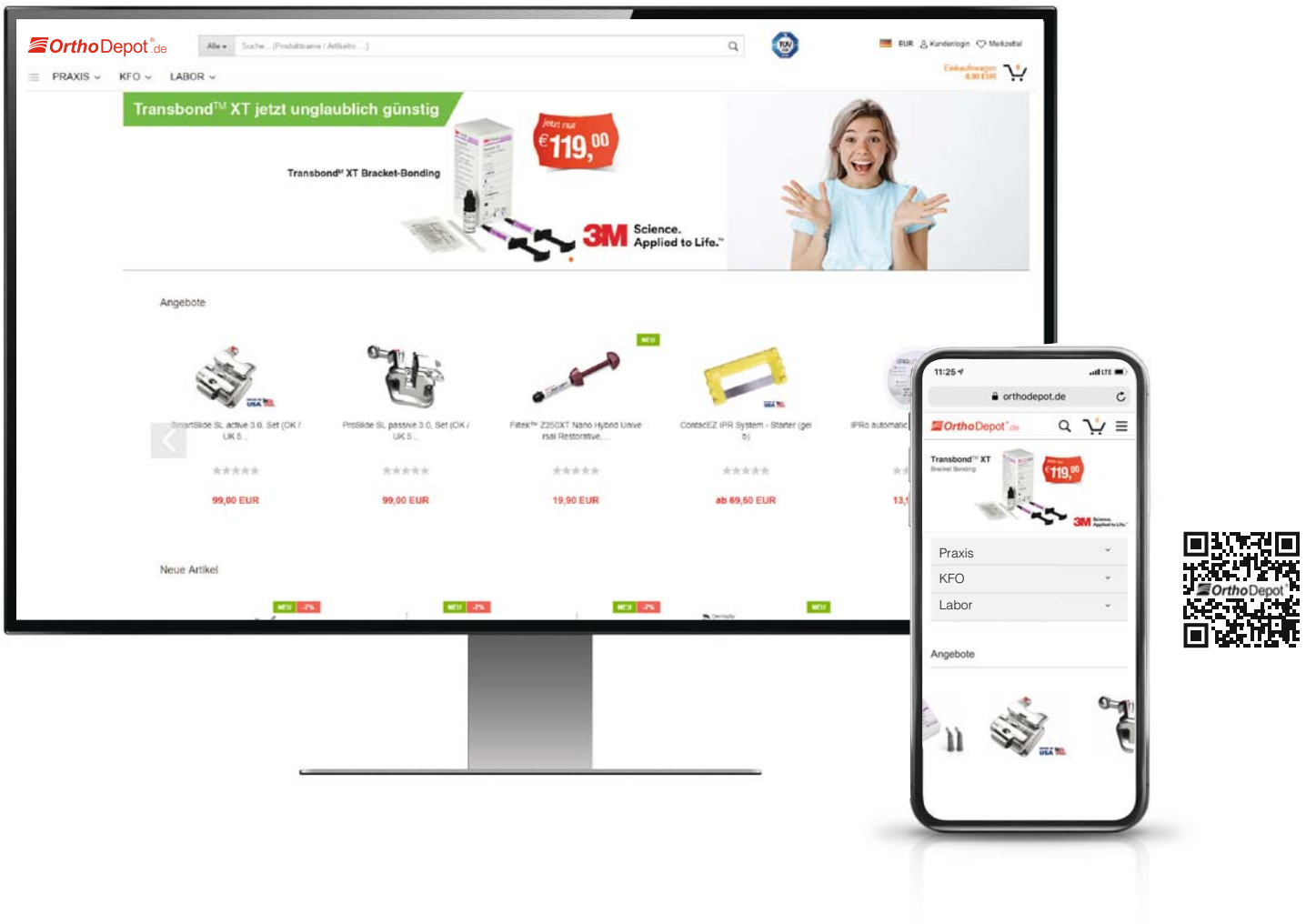
Holbeinstraße 29 · 04229 Leipzig · Deutschland · Tel.: +49 341 48474-315 · grasse@oemus-media.de

Der KFO-Supershop!

über 15.000 Artikel unglaublich günstig

Ihre 1. Wahl

online bestellen unter: **www.orthodepot.de**



OrthoDepot bietet Ihnen das ganze Spektrum an Produkten für Ihre kieferorthopädische Praxis an.

Z.B. Brackets, Bänder, Drähte, Patientenbedarf, sowie

- Bonding-Lösungen von 3M, Reliance Orthodontic Products, GC, ...
- Drähte von Highland Metals Inc. (exklusiv), G&H Orthodontics und Modern Arch, ...
- elastische Produkte von Dentsply-Sirona
- Zangen und Instrumente von Hu-Friedy und Hammacher Instrumente, ...

... und all dies zu absoluten Spitzenpreisen!

Oder per Katalog bestellen:

Jetzt kostenlos anfordern unter:

Tel: Deutschland 0800 / 0000 120 (gebührenfrei)
Österreich 0800 / 204 669 (gebührenfrei)
Schweiz 0800 / 002 314 (gebührenfrei)

Email: info@orthodepot.com

OrthoDepot®