

Kurznachricht und Co.

Im Unterschied zu der Computertischgeräten und PC's, sind Mobiltelefone vor uns in allen Lebenslagen bei uns immer On!

Immer eingeschaltet und mit dem Internet verbunden. Wir kommunizieren rund um die Uhr, zu jeder Tageszeit und Nachtzeit, 24 h am Tag, sieben Tage die Woche, 365 Tage im Jahr. Immer und überall, jederzeit erreichbar.

Selbst auf der Toilette.

Das Tempo und die Qualität des Informationsaustausches zwischen uns hat dramatisch zugenommen.

Wir kommunizieren mehr, auf verschiedenen Kanälen, mit unterschiedlichen Partnern gleichzeitig.

Besonders gern per Kurznachricht. Oft lesen wir die Nachricht nur beiläufig, wir schreiben teilweise in halb und Antworten nur auf einzelne Aspekte. Gerade jüngere Menschen kommen heute schon manchmal gar nicht mehr auf die Idee, eine E-Mail zu schreiben. Geschweige denn zum Telefon zu greifen. Sie gelten mit großer Vorliebe per verschiedener Angebote für das mobilphon.

Weil »easy zu handeln« und die »User Experience ist super nice« ...

»Passt«, »LoL«, »Gerne«, »Bring Bier/Brot/Birgit mit!«. Wir verwenden

eine kurze, pragmatische Sprache, die immer Spielraum für Interpretationen lässt. Ganz extrem ist es per WhatsApp und Co. oder wie ältere Semester sagen: per SMS. Oder bei Twitter, bei E-Mails vom Handy aus oder Posts und Kommentaren Bernhard textet: »Hi Lissi, danke für den Link. Hat Ralle den auch? Das ist nicht sein Ernst? Hast du morgen kurz Zeit zu

schreiben?

« Lisa textet zurück: »Ja mega läuft kiss«. Was Bernhard sagen wollte? Keine Ahnung?! Auf was Lissi antwortet? Ungewiss.

Bleibt

nur zu hoffen, dass es hier nicht um etwas Wichtiges geht, das besser

klappen sollte. Und es geht noch deutlich undeutlicher.

Es werden einfache Piktogramme verwendet die Emotionen ausdrücken sollen.

Verfänglich oder unverfänglich.

Dann darf herausgefunden werden wie es gemeint war. Und so war es auch gemeint,

leicht.... manchmal..... oder auch nicht?

Sicher ist nur eine Sache: jede Kurznachricht, jeder Profil-Check, jede Pusch - Meldung,

für die wir unseren Arbeitsprozess unterbrechen, kostet uns etwas. Und zwar zusätzliche Zeit.

Und Focus.

Wir brauchen danach etwa 1 min, bis wir unseren ursprünglichen Gedankengang wieder fortsetzen können.

Wer also alle fünf Minuten eine Nachricht überprüft, verliert jede Woche achteinhalb Stunden seiner Zeit.

Manche sagen einen vollen Arbeitstag.

Alles wird komplexer und schneller, aber unser Gehörn zwar arbeitet die Informationnen noch genau wie vor 10.000 Jahren.

Und das wird auch so bleiben. Die oben beschrieben sind wirkt das wie ein Katalysator. Die Gefahr von Missverständnissen wird immer größer.

Zusammenfassung:

Vorteil von Kurznachrichten: die absolute Reduktion auf das Wesentliche.

Nachteile von Kurznachrichten: die absolute Reduktion auf das Wesentliche.

Die Gefahr von Missverständnissen ist hier am größten.

VON DER STEINZEIT BIS ZUM SMARTPHONE

Die menschliche Kommunikation hat sich lange Zeit im Schneckentempo entwickelt. Vom Laut zum Zeichen, zum Wort, zum Text. Kommuniziert wurde schon in der Steinzeit. Man möchte fast sagen, Kommunikation gab es immer schon. Wenn selbst ein Einzeller dreht sich weg, wenn es ihm unangenehm wird. Richtig Tempo kam dann mit dem Siegeszug des Internets in den 1990er-Jahren auf. Aber der eruptive Quantensprung erfolgte schließlich mit den Erfindungen des 21. Jahrhunderts. Erst Smartphone und Social Media haben unser Kommunikationsverhalten geändert, fundamental verändert. Wann Sprache entstanden ist, darüber streitet die Fachwelt. Dazu fehlen es an Überlieferungen. Die Frage ist auch, was Sprache über. Haupt genau ist. Irgendwelche Laute, die eine Bedeutung haben? Oder braucht es Artikulation, Grammatik und kulturellen Kontext? Wann sich Schrift und Text entwickelt haben, ist da schon besser einzuordnen.

Dank Ausgrabungen und Funden. Die wohl ältesten derzeit bekannten Schriftzeichen stammen aus China. Sie wurden auf etwa 6000 Jahre vor Christus datiert. Die ersten kompletten

chinesischen
Texte auf etwa 4000 Jahre vor Christus. 2700 Jahre vor
Christus entwickelte sich dann das weltbekannte ägyptische
Schrift.
system, die Hieroglyphen. Erst etwa 1700 Jahre vor Christus
entstand
die erste Alphabetschrift, aus der sich auch unsere heutige Schrift
entwickelt hat.

Während der Hauptzweck der Sprache zunächst eher darin
bestand, soziale Gruppen zu organisieren, ging es später auch
zunehmend darum, Informationen zu übermitteln. Die Konservie
rung und Verbreitung von Information wurde immer wichtiger, um
das soziale Leben größerer Menschengruppen möglichst
konfliktfrei
am Laufen zu halten. Über die Jahrtausende hat der Austausch
von Informationen stetig, aber stets sehr sachte zugenommen. Den
ersten größeren Sprung gab es im 15. Jahrhundert mit der
Erfindung
des Buchdrucks durch Johannes Gutenberg. Der nächste Meilen
stein war die Entwicklung des Telefons, das sich in der zweiten
Hälfte des 20. Jahrhunderts flächendeckend über Deutschland
ausbreitete.
Langsam, aber stetig nahm es mehr und mehr Raum ein.

VON ANGESICHT ZU ANGESICHT

Wenn wir uns Auge in Auge gegenüberstehen, hören wir das
gesprochene
Wort, »Ja, mein Schatz, das Blau steht dir fabelhaft!«, wir lesen
die Körpersprache und deuten den Klang der Stimme. Die Mimik
wirkt kontrolliert, aber leicht angestrengt. Die Stimme betont
positiv,
doch leider etwas überbetont. Am Ende bilden wir unser Urteil:
Sag doch gleich, dass es dir nicht gefällt! Ich sehe aus wie das
Krümelmonster!«

Wie diese Szene zeigt, bewerten wir in vielen Situationen Körper
sprache und Stimme sogar ein Stück weit stärker als das
gesprochene
Wort. Das gilt jedenfalls für alle Informationen, die unseren ersten
Logikcheck überstanden haben. Einen ersten, sehr oberflächlichen
Logikcheck. Zunächst überprüfen wir alles, was wir hören, sehen
oder lesen, auf Zusammenhänge und Widersprüche. Meistens
unbewusst, manchmal auch ganz bewusst. Wir stellen uns dabei
die
Frage: »Passt das, was ich höre, zu dem, was ich sehe?« Und »Passt
das, was ich da gehört/gesehen/gelesen habe, zu meinen bisherigen
Erfahrungen/Erlebnissen?« So prüfen wir alles erst einmal auf
Stimmigkeit
ab. Wenn alles ein rundes Bild ergibt, entsteht ein gutes Gefühl.
Unsere
inneren Türen öffnen sich. Wirkt es unstimmig, entsteht ein
negatives Gefühl.
Unsere inneren Türen verschließen sich.

Wenn Sie hören: " geehrt ist eine schreiben", dann ist ihnen meine
Körpersprache bei der Bewertung
dieser Information vermutlich gänzlich egal. Auch der Klang

meiner Stimme wird für sie in diesem Fall keine Rolle spielen.
Diese Information ist- nicht unberechtigt- ein hanebüchene Unsinn.
Denn die Ehre hat die Form einer Kartoffel.

Sogar der König der Narren hat das erkannt.

Es gibt keine Zweifel, wir sind uns sicher, was wirklich Sache ist.
Heutzutage auf jeden Fall. Die bewährten wir ausschließlich die
Information, als den Inhalt, das gesprochene Wort.
In unserem Alltag begegnen wir aber ständig Situationen, die nicht
so einfach zu bewerten sind. Und hier wird es spannender. Zum
Beispiel, wenn Mino im nächsten Fall behauptet: " Das war die
Storckerin!" Oder wenn der kleine Lukas schwört:" Ich habe das
nicht kaputtgemacht" oder" das hat Papa aber genauso gesagt!",
Wenn der Kunde mitteilt:
" Das ist schon beschädigt er angekommen", Norbert Blüm sagt:"
Die Renten sind sicher" , oder ein amerikanischer Präsident sagt
das er keine sexuelle Beziehung zu dieser Frau gehabt hätte.

Ob die Erde ein Kegel oder eine Kugel ist, ist uns in diesem
Moment relativ egal. Wir wollen wissen, woran wir beim anderen
sind. Was die Wahrheit hinter den Worten ist. Können wir dem
anderen Glauben, oder sind Zweifel angesagt?

Der Chef fragt seine Mitarbeiter:" haben sie das Angebot an den
Gebäck Fabrikanten schon raus geschickt?"
Der Mitarbeiter hat das gemacht. Also denkt er Jahr und Tag
auch:" Ja"

Der Chef fragt nach:" haben sie auch gecheckt, ob noch genug
Packungen auf Lager sind?"

Der Chef hakt nach: »Haben Sie auch gecheckt, ob noch genug
Packungen auf Lager sind?«
Der Mitarbeiter hat auch das getan. Also denkt er Ja und antwortet

auch wieder: »Ja! Es sind noch mehr als genug.«
Der Chef kennt seine Pappenheimer und will es genau wissen:
»Und wissen die auch, dass wir das Angebot so nur noch bis
Donnerstag
halten können?«

Diese wichtige Information weiterzugeben hat der Mitarbeiter in
der Hektik dummerweise übersehen. Der Mitarbeiter denkt
»Vergessen.

Verdammt!«, sagt aber: »JA!« Und verschwindet eilig, weiler
noch schnell telefonieren muss. Um zu retten, was zu retten ist.
Der

Chef bleibt mit einem komischen Gefühl im Bauch zurück. Er
denkt:

»Irgendwas
ist hier faul!

Oder ein anderes Beispiel: Sie war am Freitag beim Friseur. Er
kommt nach Hause und bemerkt es nicht. Und das, obwohl ihre
Haare deutlich kürzer und heller sind. Eigentlich ist es ein ganz
anderer Schnitt. Viel junger und frischer. Einfach Hammer! Sie ist
enttäuscht: »Der schaut mich überhaupt nicht mehr richtig an ...«.

Er merkt nur, dass die Stimmung irgendwie komisch ist.

Also fragt er: »Schatz, ist alles okay?«

Die Antwort kommt prompt, einsilbig und trocken: »Ja.«
Er spürt, dass da doch irgendetwas sein muss: »Sag schon, Schatz,
was ist los?«

Sie will kein größeres Drama daraus machen und antwortet:

»Nein, wirklich, es ist nix.«

Womöglich der Anfang vom Ende eines schönen Wochenendes.
Oder kennen Sie so etwas? Der Lieferant sagt: »Kein Problem, bis
Mittwoch haben Sie das Teil.« In Wirklichkeit schwitzt er, weil er
weiß, dass alles Spitz auf Knopf steht und jetzt nichts mehr schief
gehen darf .. In uns wächst das unschöne Gefühl: »Wenn das mal
gut geht. « Denn von der pünktlichen Lieferung hängt ab, ob wir

wiederum unsere Zusage einhalten können.

Gerade in solchen Situationen bewerten wir das Gesagte
schwächer,

Körpersprache und Klang der Stimme stärker. Wir bewerten
also weniger die Information, mehr die Emotion. Und wenn wir
gutes Gespür bewiesen haben, klopfen wir uns hinterher selbst auf
die Schulter: »Gut, dass ich auf meinen Bauch gehört habe!« oder
Zum Glück habe ich mich auf mein Gefühl verlassen!« Diesen
Vorteil

können wir in der Eins-zu-Eins-Kommunikation, von Angesicht
zu Angesicht, am besten für uns nutzen. Als ob das nicht schon
anspruchsvoll genug wäre, bergen alle anderen Arten der
Kommunikation
zusätzliche Stolpersteine.

Zusammenfassung:

-bei der Kommunikation Auge in Auge beurteilen wir das
gesprochene Wort (Information) die Körpersprache (Mimik,
Gestik,...) und der Klang der Stimme (Tonalität, Stimmung,.....).

-Jede Information wird einem kurzen Logikcheck unterzogen
wenn das was wir hören (in etwa) zu unseren bisherigen
Erfahrungen passt, bekommt die Informationen grünes Licht. Ab
diesem Moment bewährten wir Körpersprache und Stimme stärker
als die Information an sich.

-Passt das, was wir sehen (Körpersprache Mimik, Gestik,...), zu
dem, was wir hören (Information, Klang der Stimme,...), entsteht
ein gutes Gefühl. Wirklich unstimmig, entsteht ein schlechtes
Gefühl.

Von Ohr zu Ohr

Bei der Kommunikation per Telefon fehlt uns alles, was wir aus Mimik und Gestik lesen könnten. Deshalb sind wir uns der Reaktion

unseres Gegenübers weniger bewusst, als wenn wir uns direkt gegenüberstehen würden. So entstehen Unschärfen. Situationen zutreffend zu bewerten wird deutlich anspruchsvoller. Ohne, dass uns dieser Nachteil wirklich bewusst wird. Die Körpersprache fällt weg. Und trotzdem bleibt genau wie im persönlichen Gespräch vor Ort die Emotion und Stimmung der entscheidende Bewertungsfaktor.

Von Ohr zu Ohr wird er nun aber zu 100 Prozent über die Stimme übertragen.

Deshalb ist es am Telefon besonders wichtig, wie unsere Stimme klingt! Wenn nach dem Gespräch ein ungutes Gefühl zurückbleibt, dann hat die Stimme oder Stimmung nicht zum Inhalt gepasst.

Vor wichtigen Gesprächen denken wir oft viel über den Inhalt nach, aber wenig darüber, wie wir auf den anderen wirken wollen.

Gelegentlich würde es zweifelsohne Sinn machen, sich vor wichtigen

Telefonaten genau das zu überlegen. Wollen Sie in einer Verhandlung

zum Beispiel »taff und direkt« oder »locker und diplomatisch wirken? Die Lösung wäre relativ einfach: Versuchen Sie, sich vor schwierigen Gesprächen in die gewünschte Stimmung zu versetzen.

Ihre Stimmung hat direkten Einfluss auf Ihre Stimme. Und am Telefon ist das mitunter der entscheidende Faktor, ob Ihr Gegenüber

Sie für glaubwürdig und überzeugend hält.

Telefongespräche bieten uns aber auch den einen oder anderen großen Vorteil: Wenn Sie es schaffen, Vertrauen aufzubauen,

öffnet
sich Ihr Gegenüber am Telefon oft viel mehr, als wenn Sie ihm im
persönlichen Gespräch gegenüber sitzen würden. Durch den
fehlenden

Blickkontakt fällt oft auch eine Hemmschwelle weg. Deshalb ist
das Telefon manchmal ein gutes Medium, um in einem zweiten
Gespräch noch einmal tiefer nachzufragen. Aus diesem Grund sind
übrigens auch Beichtstühle genau so aufgebaut, wie sie aufgebaut
sind. Man sitzt seitlich und nimmt den Geistlichen durch ein Gitter
oder eine Gaze nur schemenhaft wahr. So kommen auch gröbere
Sünden leichter ans Tageslicht. Und sich die Mühlsteine von der
Seele zu reden, kann sehr entlastend sein.

Auch in polizeilichen Vernehmungen wird gezielt mit diesem
Effekt gearbeitet. Sie kennen diese Szenen aus den Fernsehkrimis:
Der Ermittler fixiert den Täter, er wird lauter: »Sie glauben wohl,
Sie können mich für dumm verkaufen?!« Die Adern an seinen
Schläfen treten pochend hervor. Der Täter schluckt. Der Beamte
erhöht den Druck, beugt sich über den Tisch, seine Nasenspitze ist
nur wenige Zentimeter vor der des Täters. Schweißtropfen auf
beiden

Seiten. Irgendwann bricht der Täter dann ein und gesteht. Das
kann schon mal funktionieren, liegt dann aber eher am Glück als
faktor.

Auch im realen Vernehmungen wird Druck aufgebaut. Aber ein
cleverer Vernehmungsexperte schafft sich keine unnötigen
Barrieren, in dem er die Beziehung zum Täter belastet. Der Druck
entsteht beispielsweise durch die Beweise, die erdrückend wirken.
Oder durch bevorstehende Ermittlungsschritte, die angedeutet
werden, doch dann sorgt ein guter Vernehmungsbeamter ganz
bewusst auch für Fahrten der Entspannung. Er vermeidet
Blickkontakt und damit die direkte Konfrontation. Zum Beispiel

indem er sich mit dem Rücken zum Täter stellt und aus dem Fenster blickt oder indem er den Hofgang nutzt, um mit dem Häftling eine Runde im Hof zu laufen nebeneinander. In der Praxis sind das oft sind die Momente, in denen der andere sich öffnet und tiefere Einblicke in sein Gefühl-und Gedankenwelt zulässt.

Zusammenfassung:

- . Bei der Kommunikation von Ohr zu Ohr beurteilen wir das gesprochene Wort (Information) und den Klang der Stimme (Tonqualität, Stimmung,...). Die Körpersprache (Mimik, Gestik,...) fällt weg.
- . Ist der Logiktest überstanden, bleibt die Emotion (Stimmung) der entscheidende Faktor bei der Beurteilung der Information (gesprochenes Wort). Diese wird nun aber zu 100 % durch die Stimme übertragen.
- . Deshalb ist es am Telefon besonders wichtig, wie die Stimme klingt. Wenn am Telefon ein ungutes Gefühl drückt bleibt, dann hat er die Stimme/Stimmung nicht zum Inhalt gepasst.
- . Vor schwierigen Gesprächen sollten wir uns überlegen, wie wir auf den anderen wirken wollen. In dieser Stimmung sollten wir uns versetzen. Denn die Stimmung hat Einfluss auf unsere Stimme.